

評価結果報告書

地域密着型サービスの外部評価項目構成

	項目数
I. 理念に基づく運営	<u>11</u>
1. 理念の共有	2
2. 地域との支えあい	1
3. 理念を実践するための制度の理解と活用	3
4. 理念を実践するための体制	3
5. 人材の育成と支援	2
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援	<u>2</u>
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応	1
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援	1
III. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント	<u>6</u>
1. 一人ひとりの把握	1
2. 本人がより良く暮らし続けるための介護計画の作成と見直し	2
3. 多機能性を活かした柔軟な支援	1
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域資源との協働	2
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援	<u>11</u>
1. その人らしい暮らしの支援	9
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり	2
合計	<u>30</u>

事業所番号	2192100044
法人名	メディカル・ケア・サービス東海株式会社
事業所名	憩いの里 あじさい
訪問調査日	平成19年6月29日
評価確定日	平成19年7月26日
評価機関名	NPO法人 旅人とたいようの会

○項目番号について
 外部評価は30項目です。
 「外部」の列にある項目番号は、外部評価の通し番号です。
 「自己」の列にある項目番号は、自己評価に該当する番号です。参考にしてください。
 番号に網掛けのある項目は、地域密着型サービスを実施する上で重要と思われる重点項目です。この項目は、概要表の「重点項目の取り組み状況」欄に実施状況を集約して記載しています。

○記入方法
[取り組みの事実]
 ヒアリングや観察などを通して確認できた事実を客観的に記入しています。
[取り組みを期待したい項目]
 確認された事実から、今後、さらに工夫や改善に向けた取り組みを期待したい項目に○をつけています。
[取り組みを期待したい内容]
 「取り組みを期待したい項目」で○をつけた項目について、具体的な改善課題や取り組みが期待される内容を記入しています。

○用語の説明
 家族等 = 家族、家族に代わる本人をよく知る人、成年後見人などを含みます。
 家族 = 家族に限定しています。
 運営者 = 事業所の経営・運営の実際の決定権を持つ、管理者より上位の役職者(経営者と同義)を指します。経営者が管理者をかねる場合は、その人を指します。
 職員 = 管理者および常勤職員、非常勤職員、パート等事業所で実務につくすべての人を含みます。
 チーム = 管理者・職員はもとより、家族等、かかりつけ医、包括支援センターの職員等、事業所以外のメンバーも含めて利用者を支えている関係者を含みます。

1. 評価結果概要表

作成日 2007年7月2日

【評価実施概要】

事業所番号	(※評価機関で記入) 2192100044		
法人名	メディカル・ケア・サービス東海株式会社		
事業所名	グループホーム「憩いの里」あじさい		
所在地	大垣市木戸町306-1 (電話) 0584-78-0057		
評価機関名	旅人とたいようの会		
所在地	大垣市伝馬町110		
訪問調査日	平成19年6月29日	評価確定日	平成19年7月26日

【情報提供票より】(19年 5月 1日 事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 18 年 8 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	13 人	常勤12 人, 非常勤1 人, 常勤換算12.1 人	

(2) 建物概要

建物構造	重量鉄骨 造り		
	2 階建ての	1 階 ~	2 階部分

(3) 利用料金等(介護保険自己負担分を除く)

家賃(平均月額)	30,000 円	その他の経費(月額)	10,000 円
敷 金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 (120,000 円)	有りの場合 償却の有無	無○
食材料費	朝食	250 円	昼食 350 円
	夕食	450 円	おやつ 円
	または1日当たり 1,050 円		

(4) 利用者の概要(5月1日現在)

利用者人数	18 名	男性 6 名	女性 12 名
要介護1	2 名	要介護2	3 名
要介護3	10 名	要介護4	3 名
要介護5	名	要支援2	名
年齢	平均 84 歳	最低 59 歳	最高 94 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	山中クリニック	日本歯科協会
---------	---------	--------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

主要道路から1本入る静かな住宅地に位置し、敷地面積が広くゆったり外気に触れられる環境にある。利用者の「ありのままを受け入れる」理念を全職員がチームワーク良く実現している。「苦情はホームの宝」「利用者を理解する」など専門性を磨く研修は法人の体制が充実しており、無記名の家族アンケートを反映する仕組みもある。広範囲の自治会で自主防衛団(自治会)や避難訓練など、災害に対して自治会長や地域住民の理解協力が整い今後安心できるホームである。

重点項目①	前回評価での主な改善課題とその後の取り組み、改善状況(関連項目:外部4)
	開設平成18年8月1日のため初回評価 今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 管理者・職員協働で自己評価に取り組んでいる。外部評価については、認識を新たにす る良い機会と捉え、改善に向け取り組む意向である。
重点項目②	運営推進会議の主な討議内容及びそれを活かした取り組み(関連項目:外部4, 5, 6) 運営推進会議の参加メンバーとも意見交換が充実している。更に近隣住民へ参加も呼 びかけ、ホームの実情・役割りの理解協力を図る取り組みを期待したい。同時に市町村と も運営や利用者の課題解決など連携を図り、外部評価についてもサービス向上に意見 をもらい反映されたい。
	家族の意見、苦情、不安への対応方法・運営への反映(関連項目:外部7, 8) 「苦情を苦情と捉えずホームにとって大切な宝」と受け止めている。家族の立場、利用者 の立場に立って、改善及びサービス向上に反映している。更に意見・苦情・不安を記録 に残し利用者一人ひとりの介護計画にも活かされたい。家族会の設置、家族アンケート (無記名)にも期待したい。
重点項目④	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3) 自治会に加入し、自主防衛団にも加入し災害時の協力連携体制がある。日常的には、 挨拶を交わしたり、野菜を頂いたり、近くの保育園に立ち寄るなど交流がある。また自治 会長から町内の情報提供があり、廃品回収にも協力している。あじさい通信を回覧板と 一緒に隣近所に回したり、老人会などの交流が更に望まれる。

2. 評価結果(詳細)

(部分は重点項目です)

取り組みを期待したい項目

外部	自己	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
I. 理念に基づく運営					
1. 理念と共有					
1	1	○地域密着型サービスとしての理念 地域の中でその人らしく暮らし続けることを支えていくサービスとして、事業所独自の理念をつくりあげている	法人の理念を職員は周知徹底している。ホーム独自の理念として「尊厳(ありのまま)と安心できる暮らしを」とし、その人らしさを大切にしている。理念の説明は、家族にはまだ徹底されていないが説明する準備がある。		
2	2	○理念の共有と日々の取り組み 管理者と職員は、理念を共有し、理念の実践に向けて日々取り組んでいる	理念の実践に向け、会議や日々の申し送りの中で唱和し、認知症の対応は職員のかかわり方次第と認識し、ありのままを受け入れる、に取り組んでいる。		
3	5	○地域とのつきあい 事業所は孤立することなく地域の一員として、自治会、老人会、行事等、地域活動に参加し、地元の人々と交流することに努めている	自治会に加入している。散歩時には地域住民への声かけや幼稚園へ立ち寄り、小学生が演奏会を開いてくれる。自治会長、民生委員、大家さんから町内の情報も提供され、廃品回収にも参加している。	○	野菜を頂いたり、畑仕事のアドバイスを受たりと良い関係が出来ているが、更に、あじさい通信を回覧板と一緒に隣近所に回したり、老人会など利用者と交流できる付き合いを工夫することも期待したい。
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
4	7	○評価の意義の理解と活用 運営者、管理者、職員は、自己評価及び外部評価を実施する意義を理解し、評価を活かして具体的な改善に取り組んでいる	自己評価・外部評価の意義を確認しながら、振り返りにより機会と認識し、全職員で改善に取り組む姿勢がある。		
5	8	○運営推進会議を活かした取り組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	2ヶ月に1回を定期に行政、自治会長、民生委員、家族代表(交代)で開催しホームから現状、取り組みを報告し「あじさい通信」を見せている。自治会から行事予定やその報告など意見交換をし反映している。職員にも会議内容を伝えサービス向上に活かしている。老人会行事に参加するには至っていない。	○	積極的な参加があり意見が出されているが、より多くの地域住民に利用者の日常やホームの内容を話し、地域の理解と支援を得たり、外部評価についてもサービス向上のために意見をもらうことが望まれる。

外部	自己	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
6	9	○市町村との連携 事業所は、市町村担当者と運営推進会議以外にも行き来する機会をつくり、市町村とともにサービスの質の向上に取り組んでいる	市職員の研修会場として受け入れた経緯があり、「あじさい通信」を持参したり、メール交換したり、担当者に相談助言を受け交流に努めている。	○	ホームの運営や、利用者の課題解決には、行政の理解や支援が重要で、行政担当者と考え方や協働関係を図ることが望まれる。
7	14	○家族等への報告 事業所での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、職員の異動等について、家族等に定期的及び個々に合わせた報告をしている	家族の訪問は頻回で、その都度暮らしぶりや身体状況を話している。訪問の少ない家族には、緊急事項は電話や訪問を促したり、自宅に向いたりして報告している。毎月「あじさい通信」「金銭報告(レシート綴り)」も送付し確認と同意を得ている。		
8	15	○運営に関する家族等意見の反映 家族等が意見、不満、苦情を管理者や職員ならびに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	意見箱を設置しているが、直接言われることが多い。「苦情を苦情と捉えず、ホームにとって大切な宝」と受けとめている。家族の立場に立って、言いやすい家族会設置も考慮している。年1回無記名の家族アンケート実施にも期待できる。	○	家族や利用者の意見、不満、苦情、要望などを、利用者一人ひとりの記録に残し、介護計画や見直しの参考に、また、ホームの運営、サービス向上に反映されたい。家族アンケートの結果の検討も期待する。
9	18	○職員の異動等による影響への配慮 運営者は、利用者が馴染みの管理者や職員による支援を受けられるように、異動や離職を必要最小限に抑える努力をし、代わる場合は、利用者へのダメージを防ぐ配慮をしている	楽しく、仲良く、何でも言える関係づくり、雰囲気づくりを心掛け、職員は固定化している。職員の急な休暇が発生した場合には、別のユニットの応援職員を利用者に丁寧に紹介している。		
5. 人材の育成と支援					
10	19	○職員を育てる取り組み 運営者は、管理者や職員を段階に応じて育成するための計画をたて、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	新人、リーダー、管理者研修と社内研修が充実している。社外研修は自主的に希望で参加し、資料を参考にフロアごとに報告し共有している。勤務しながら資格受験に挑戦している職員にも協力的である。		
11	20	○同業者との交流を通じた向上 運営者は、管理者や職員が地域の同業者と交流する機会を持ち、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取り組みをしている	法人内の研修時に、また個人的に交流し、困難事例の紹介や情報交換、意見交換し運営やサービス向上に取り組んでいるが法人外の同業者と交流が乏しい。	○	法人内の交流に留まらず、県グループホーム協議会などに参加し同業者同士の交換研修や、ホーム見学したり職員体験研修などの協働にも期待したい。

外部	自己	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
Ⅱ. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応					
12	26	○馴染みながらのサービス利用 本人が安心して、納得した上でサービスを利用するために、サービスをいきなり開始するのではなく、職員や他の利用者、場の雰囲気徐々に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	利用前に見学を勧め、家族・利用者の思い、日常生活が継続できる馴染みのもの(布団や家具、茶碗など)の持込をすすめている。「私の部屋をもらった」と気に入る喜び利用者もある。体験利用も可能である。		
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援					
13	27	○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場におかず、一緒に過ごしながら喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	利用者との日常生活で会話を静かに待ちながら聴く、傾聴を関係づくりの基本としている。そこから「得意なこと」「生活文化」を見出し「支えているようで、支えられている」事に気づいている。また家族とも優しさ、気づかいの関係が深まり、利用者同士で車椅子を押すなど、喜怒哀楽を共に職員も学びあひながら関係を築いている。		
Ⅲ. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント					
1. 一人ひとりの把握					
14	33	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している	「煙管でタバコを吸いたい」「人の役に立ちたい」「メニューボードに献立を書く」など利用者一人ひとりの思いや行動を受け入れる方法を職員は検討している。安全にタバコがすえるように、手紙を書くお手伝いをしたり、電話をかけた後、遊びに行くなどその真意を確認しながら対応している。	○	利用者の思いや、積極的に手伝ってくださる行為を大切にしている。意思表示が難しい利用者に対しても、日々の行動や表情、健康状態から「いいかな？」の視点で立ち止まり検討することも望まれる。
2. 本人がより良く暮らし続けるための介護計画の作成と見直し					
15	36	○チームでつくる利用者本位の介護計画 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映した介護計画を作成している	介護記録、申し送り、利用者・家族の要望、職員の意見(気づき)を総合し、利用者にとって「出来ること」に注目し、暮らしやすく、ありのままの生活が継続できる計画を作成している。家族の同意も得ている。		
16	37	○現状に即した介護計画の見直し 介護計画の期間に応じて見直しを行うとともに、見直し以前に対応できない変化が生じた場合は、本人、家族、必要な関係者と話し合い、現状に即した新たな計画を作成している	3ヶ月を定期としているが、変化が生じれば臨機応変に見直しをしている。体調変化・機能変化の記録を職員は共有確認し、利用者にも即した見直しをしている。現状維持の目標を計画に入れ、その継続は身体機能が低下しない証とも言えるという思いがある。		

外部	自己	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組みを期待したい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
3. 多機能性を活かした柔軟な支援					
17	39	○事業所の多機能性を活かした支援 本人や家族の状況、その時々々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	医療連携体制、訪問歯科診療体制、墓参、宿泊など多機能を活かしている。法人として体制を充実する意向がある。		
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域資源との協働					
18	43	○かかりつけ医の受診支援 本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している	協力医療機関が月2回を定期に診察している。かかりつけ医の受診も希望に応じている。受診結果は検査表で家族に確認を得ている。協力医療機関とは連携が取れていて安心できる。		
19	47	○重度化や終末期に向けた方針の共有 重度化した場合や終末期のあり方について、できるだけ早い段階から本人や家族等ならびにかかりつけ医等と繰り返し話し合い、全員で方針を共有している	契約時に家族と話している。主治医は「往診もいいよ」と話しているが、終末期対応については、まだ具体的になく心配がある。法人の方針にそって順次検討し体制づくりを進めている。	○	法人の指針を踏まえ、早期から家族・利用者・医師・看護師・職員で段階的に検討し、連携体制と利用者・家族の安心と納得のいく方針を作成されることを期待したい。
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
1. その人らしい暮らしの支援					
(1)一人ひとりの尊重					
20	50	○プライバシーの確保の徹底 一人ひとりの誇りやプライバシーを損ねるような言葉かけや対応、記録等の個人情報の取り扱いをしていない	利用者のプライバシーを損ねない誘導や声かけを職員同士で心がけ周知している。排泄時の対応、介護記録の記入時、表札を掛けない、写真がいやなど一人ひとりの意向に合わせている。		
21	52	○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切に、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	買い物(おやつ・お花)に誘う、散歩時に保育園に寄る、住民と話をする、駐車場のベンチで休憩、喫茶店に行く、居室で食事をするなど、一人ひとりに選択でき自己決定できるよう配慮し希望・ペースに合わせている。		

外部	自己	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組みを期待したい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
22	54	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	利用者の嗜好を取り入れ献立をきめている。利用者主導の味付け盛り付けなど役割も定着している。職員も同じ物を一緒に食べ、会話を楽しみにぎやかな食事風景がある。		
23	57	○入浴を楽しむことができる支援 曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、一人ひとりの希望やタイミングに合わせて、入浴を楽しめるように支援している	毎日の入浴が可能である。入浴日を固定せず、順番も決めていない。「入りましょうか」、「利用者同士一緒に」、「歌いましょうか」、「二日入ってないから」など、強要せず職員は工夫した声かけをしている。		
(3) その人らしい暮らしを続けるための社会的な生活の支援					
24	59	○役割、楽しみごと、気晴らしの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、楽しみごと、気晴らしの支援をしている	洗車、大工仕事、「謹賀新年」や、新年のランチオンマットの筆書、干し柿、切り干し大根、野菜づくり、畑仕事、洗濯物を干したり畳んだり、調理、後片付けなど、人の役に立ちたいという思いから、得意なこと、昔とった杵柄で役割を楽しみながら共に暮らしている。		
25	61	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさずに、一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援している	職員は利用者一人ひとりの希望を聞き、外出、散歩、喫茶、など気分転換、ストレス解消に繋がる時間を工夫している。車椅子でもドライブや庭にでるなど、ホームに閉じこもらないで外気に触れ、季節を感じる支援をしている。		
(4) 安心と安全を支える支援					
26	66	○鍵をかけないケアの実践 運営者及び全ての職員が、居室や日中玄関に鍵をかけることの弊害を理解しており、鍵をかけないケアに取り組んでいる	鍵はかけないことを基本としている。利用者の様子や素振りや察知し一緒に行動している。特に状態が気になる時、職員の手薄時、内玄関を一時的に施錠する時がある。近隣住民にも見守りを依頼している。		
27	71	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を身につけ、日ごろより地域の人々の協力を得られるよう働きかけている	災害対策として緊急連絡体制がある。ホーム独自の訓練をしたり、自治会の協力連携があり、避難場所の確保、自主防衛団にも加入している。災害時の援助物資の配布など自治会との約束も出来ている。	○	昼夜を通してさまざまな災害の発生時間を想定し、利用者の具体的な安全の確保を検討されたい。災害時にはまず人の手の確保が一番と思われる。隣近所の協力体制・連携を働きかけることが望まれる。安静場所の確保、備品・食料・飲料水の準備もあわせて検討を期待したい。

外部	自己	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組みを期待したい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
(5) その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援					
28	77	○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	食事摂取量、水分補給量は記録に残し健康維持に役立てている。栄養バランスは法人の栄養士に相談しており、献立についても指導助言をメール交換の中で受けている。		
29	81	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、利用者にとって不快な音や光がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	共有空間は広く、明るく、家族が持参した季節の花、利用者と一緒に作成した季節の貼り絵、趣味の絵、書があり生活感や季節感を感じる。テレビの音量、食器の音、職員の会話トーンも気にならない。廊下に手すり、浴室には福祉用具を備え安全に配慮している、設備係りを決め安全チェックしている。		
30	83	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	家庭で使っていた家具、食器、鏡、櫛、ブラシ、孫の作品、親族の写真、書、盆栽、箒、ちりとり、時計、カレンダーなど馴染みの物で安心できる居室となっている。		