

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	11
1. 理念の共有	2
2. 地域との支えあい	1
3. 理念を实践するための制度の理解と活用	3
4. 理念を实践するための体制	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	2
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	6
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	11
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	30

事業所番号	2171100544
法人名	メディカル・ケア・サービス東海株式会社
事業所名	愛の家グループホーム多治見
訪問調査日	平成 19年7月18日
評価確定日	平成 19年8月17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 平成19年8月2日

【評価実施概要】

事業所番号	(※評価機関で記入) 2171100544
法人名	メディカル ケア サービス東海
事業所名	愛の家 グループホーム 多治見
所在地	多治見市旭ヶ丘7丁目9-12 (電話) 0572-20-2185

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7月18日	評価確定日	平成19年8月17日

【情報提供票より】(年 月 日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 16 年 4 月 1 日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	27 人	常勤 16 人, 非常勤 11 人, 常勤換算 5.8 人	

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨 造り		
	3 階建て	1 階 ~	3 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)	64,250 円	その他の経費(月額)	21,000 円	
敷 金	有(円) 無○			
保証金の有無 (入居一時金含む)	○有(100000 円) 無	有りの場合 償却の有無	有/無○	
食材料費	朝食	円	昼食	円
	夕食	円	おやつ	円
	または1日当たり 825 円			

(4) 利用者の概要(月 日現在)

利用者人数	27 名	男性	5 名	女性	22 名
要介護1	3 名	要介護2	8 名		
要介護3	11 名	要介護4	3 名		
要介護5	2 名	要支援2			
年齢	平均 84.7 歳	最低	72 歳	最高	100 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	松本外科医院 ときわり診療所 メディカルセレクト(歯科)
---------	------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

山間の緑に囲まれた静かな住宅地で、広い敷地に駐車場や畑・芝の庭に出て、遠くの山の景色を眺め外気に当たりくつろげる環境にある。ホーム独自の理念を「地域の人々と交流を深めみんなに愛されるホーム」「貴方の笑顔を引き出すお手伝いをするホーム」を目指し、利用者本位に考え利用者の思いや意向を、丁寧な日々の関わりから引き出し、叶うように、ホーム長はじめ全職員が取り組んでいる。職員も笑顔で明るく、利用者一人ひとりがいきいきした表情で、出来ること、したいことを職員も教えてもらいながら、共に支えあい暮らしている。地域に密着した、地域と支えあう連携の中に、オーナーの協力も欠かせない存在のホームである。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	<p>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)</p> <p>平成18年11月ホーム長に就任、「利用者の笑顔を引き出すのは職員」「職員がどのように関わるとよいか」を考えた中で、「自分が入居したらどうして欲しいか」をアンケートで全職員にとり、話しあいながら改善に向け取り組んでいる。アンケート結果は運営推進会議にも報告しモニター役になっている。</p>
	<p>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</p> <p>自己評価に対しては、評価の意義を理解し職員で取り組んでいる。評価の結果は運営推進会議に報告し同時に全職員で改善に向け、更にサービスの向上に活かす意向である。</p>
重点項目②	<p>運営推進会議は2ヶ月に1回、行政、区長、民生委員、オーナー、家族、交番の駐在員のメンバーで開催している。特に交番の駐在員の参加はホームにとって貴重な存在である。会議ではホームの様子や外部評価について、その意義を説明し意見も求めている。メンバーはホームを理解し、災害時や運営に協力の意見が出て内容が具体化しておりこれからが楽しみである。</p>
重点項目③	<p>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)</p> <p>苦情相談窓口の明示や意見箱も設置している。家族には毎月手紙や訪問時に直接状況を報告し意見を聞いたり、利用者の思いや意見も日常から察知し対応している。又法人機関紙「ラブレター」で年4回、事業所の実際の方針を発信している。家族アンケートを契約時と年2回実施し、結果と改善策を家族に報告している。それらからサービスの向上や運営に反映する努力が見られる。</p>
重点項目④	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>自治会行事(町内清掃・草刈・資源回収・どんど焼き)公民館行事(ダンス・囲碁・お茶会)に参加したり、ボランティアによる花壇や野菜づくりの協力もある。又利用者が習字や囲碁の先生で子供や父兄が訪れている。交番の駐在員の努力で、危険場所にカープミラーを設置した。いつもオーナーの協力がある。ホームの庭に、キウイフルーツ棚、栗の切り株椅子と地域との連携や協力が深まり密着したホームに期待できる。更に認知症の予防や理解にホームの専門性の活用も期待したい。</p>

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					
		○地域密着型サービスとしての理念			
1	1	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	ホーム独自の理念として「地域の人々と交流を深めみんなに愛される」「貴方の笑顔を引き出すお手伝い」を掲げ、地域に密着した暮らしの中で理念を活かす努力をしている。		
		○理念の共有と日々の取り組み			
2	2	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	理念を毎朝会議時に唱和したり、見える位置に掲示し、いつも笑顔をやささず、利用者や家族、地域に関わる日々に取り組んでいる。		
2. 地域との支えあい					
		○地域とのつきあい			
3	5	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	町内清掃、草刈、資源回収、どんど焼きなど地域行事に参加したり、公民館行事(お茶、ダンス)に出かけたり、ホームへはお習字、囲碁を習いに子供や父兄が訪れたり、またボランティアと花壇・野菜作り等交流している。交番の駐在員が危険な県道と市道交差点にカーブミラー設置に協力が得られたり、良い関係づくりが出来ている。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
		○評価の意義の理解と活用			
4	7	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	各ユニットの管理者は評価の意義を良く理解している。運営者を中心に会議を通し、外部評価の課題に向け全職員で改善に意欲的に取り組んでいる。		
		○運営推進会議を活かした取り組み			
5	8	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	行政、区長、民生委員、オーナー、交番、家族2名等の参加で会議を開催している。行き来に危険な交差点にカーブミラーを設置したり、災害対策や外部評価の報告をし意見を求めている。庭にキウイフルーツ棚の設置、栗の切り株を椅子に等協力がある。「職員の名前が分からない」との意見があり、職員と話し合いで「ホームは家庭である」考えから理解を求め、職員から積極的に声かける方法にしている。		

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	市町村とはホームの運営に関し、又利用者の課題解決に行き来し、相談や協力を図っている。	○	市町村との連携は介護保険制度上、ホームの運営、利用者の課題相談解決など重要な関わりをもつものと考えられる。運営推進会議を基にホーム側の立場の理解を促し更に連携協力が望まれる。
4. 理念を実践するための体制					
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あわせた報告をしている	毎月利用者の生活状態を、担当職員が手紙(写真を添えて)で報告している。訪問時にはその都度話したり、意見や要望を尋ねている。金銭管理も明細を送付し同意を得ている。法人「ラブレター」機関紙を年4回送付しているがホームたよりは発行していない。	○	家族等へは定期に手紙で細かく利用者の生活・身体状況を知らせたり、訪問時にも直接声かけし情報交換している。法人の機関紙を送付し事業所の実状・方針など情報を発信し理解を求めており、家族の安心を得ている。しかしホーム独自の「多治見たより」がないのは残念である。職員で検討されたい。
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	重要事項説明書に苦情相談窓口を明記している。家族アンケートを契約時と年2回実施し、結果と改善策を家族に報告している。意見箱を設置しているが直接聞くことが多い。「テレビの移りが悪い」「ビデオ持参が大変」の声にオーナーやケーブルテレビの協力で解消している。		
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	職員は常時、家族にも利用者にも、顔を見て話したり、声かけを多くして馴染みの関係つくりにかけている。職員の異動離職は最小限に留め、変わる場合は家族に手紙で知らせたり、利用者にもダメージを少なくする努力をしている。		
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	法人の社内研修は新人・リーダー・管理者研修と充実している。研修報告書は回覧で職員は周知している。法人内はテレビを通じて会議もできる。社外研修も自主参加をすすめている。		
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	同業者とは内覧会で交流したり、医療関係者と運営について、又他ホームのお茶会に参加したり、ビデオや写真を活用するなど外部からの刺激で学習し、サービスの向上に意欲がある。		

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、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、場の雰囲気に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	入所前にアセスメントや話し合いを充分とり、5～6回1～2時間家族と一緒にホームに遊びに来て、職員とも利用者とも馴染める配慮をしている。		
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	レクリエーション時、庭でのお茶、公民館でのお茶会などくつろいだ雰囲気の中で、花の育て方、おやつ作りと、自ら出来ることを手伝い、職員も教えられ喜怒哀楽を共に支えあう関係を大切にしている。		
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	ダンスがしたい・公民館に出かける。囲碁がしたい・習字(ペン)を教えたい・地域住民・子供が来てくれる。酒が呑みたい・居酒屋に行く。タバコが吸いたい・孫と毎日逢いたい・コーナーを作る。歌が好きなど、一人ひとりの思いを公民館交流や会話から引き出し叶える努力をしている。		
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	アセスメント(生活歴、趣味、身体状態、)や要望を家族や本人から聞き、ホームでの日常を担当職員を交えて検討して作成している。		
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	介護計画を基に日報、介護記録等からケアプラン評価表で担当職員を中心に職員・介護支援専門員・利用者・家族の意見も入れて見直しをしている。3ヶ月を定期としているが変化や緊急時には即見直しをしている。		

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	家族の要望に応じ通院の介助をしたり、地域の独居老人が遊びに立ち寄ったり、利用者が習字・囲碁を教えたりと地域住民にホームを開放し多機能性を活かし柔軟に支援している。		
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	提携医の月2回の往診があり常に気軽に相談指導が受けられる関係にある。希望に応じ、かかりつけ医の受診も出来る。歯科診療も週2回衛生士の訪問指導がある。入院時には、情報提供と共に担当職員が見舞い早期退院に連携している。		
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	重度の医療を必要と予測される利用者については職員で話し合っているが、常時医療行為が必要時、職員で何処まで支援できるか、医師の協力は得られるかなど、意向はあるが纏まりきれていない。	○	終末期をどう支えるか？は簡単に解決できる問題ではないが、誰もが避けて通れないことであり、住みなれた馴染みのある場所と考えるのが自然に思われる。利用者の尊厳を大切にホームとしての指針を定め、利用者、家族、医師、看護師、職員での話し合いを期待したい。
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	マニュアルがあり社内研修で学習している。「記録物の持ち出しをしない」漏洩防止や、「押し付けな言葉かけをしない」自己決定できる声かけ、自尊心を損ねない態度など配慮している。		
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	利用者の思いや希望にあわせ、入浴時間、朝寝、酒、食後のコーヒー、タバコ、ダンス、美容室、畑、花壇、外出(買い物)など柔軟に支援をしている。		

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 (すでに取組んでいることも含む)
(2) その人らしい暮らしを続けるための基本的な生活の支援					
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	調理の匂いを感じながら、食事の下準備、お茶配り、洗い物、台拭きなど利用者一人ひとりの力を職員が声かけしながら配膳し、職員も一緒に同じ食事を会話を交え楽しい雰囲気である。		
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	入浴日は決めてなく、朝から夕(7時頃まで)まで希望にあわせている。利用者の好みを把握し、沐浴剤を入れたり、一人ひとりのタイミングに合わせて適切な声かけで誘導している。		
(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	利用者の生活体験や職員との会話から、掃除、洗濯、モップがけ、雑巾がけ、畑づくり、花壇、習字、囲碁などユニットごとに利用者の力量を発揮し、楽しみながら職員と協働で支援している。		
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	日常は天候に合わ外気浴したり散歩に出かける。ユニットに拘らず利用者に合わせ、買い物(おやつ・食材)、食事(寿司・居酒屋)、喫茶店、ドライブなど、利用者のなじみのかばんや財布を持って戸外に出かける支援をしている。車椅子使用の利用者にも希望のところが車椅子可能か、事前に確認している。		
(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	常時玄関は開放している。2階3階の階段は未使用にしてエレベーター昇降も自由である。食事、入浴時職員の目の少ない時間帯又利用者の状態に応じ短時間の施錠することもある。		
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	災害マニュアルに準じ、年2回夜間設定で消防・避難訓練を実施している。防災備品についても備蓄の把握点検をしている。運営推進会議においても協力連携体制の話し合いをしている。	○	いつ起こるか分からない災害に、利用者の状態を考慮し、昼夜を通した災害訓練が望まれる。一人でも多くの協力が要で地域住民の理解協力は最重要と理解し、運営推進会議を土台に話し合いの継続を期待したい。

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 (すでに取組んでいることも含む)
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	法人本部の栄養士が立てた毎日の献立表に基づき、調理しているが、利用者が収穫した季節の野菜を朝食にプラスしたり好みにアレンジして利用者の希望にあわせている。利用者の病状に合わせ医師や栄養士に助言指導を受けている。		
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり					
(1)居心地のよい環境づくり					
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	玄関に椅子やテーブルを置き、季節の草花や、ゆっくり景色を眺めたり、タバコを一服吸えるコーナーがある。共用空間にはくつろげる椅子が多く、習字や短歌やレクリエーションの用具・絵本・化粧品が手近にある。芝庭にはパラソル・テーブル・椅子を置き、山の景色、手づくりの花がみられる。ゆっくりとした生活感・季節感がある。3階玄関前には、利用者手づくりの観葉植物がよく育っている。		
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	好みのベット、仏壇、桐箆笥、足マッサージ機、安楽椅子、洋服かけ、家族写真、テレビ、時計、カレンダーなどなじみの物をその人らしく配置している。		