

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
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
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
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
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	2190300018
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」スイトピー
訪問調査日	平成20年6月4日
評価確定日	平成20年6月13日
評価機関名	特定非営利活動法人 中部社会福祉第三者評価センター

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20年6月8日

【評価実施概要】

事業所番号	2190300018
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」スイトピー
所在地 (電話番号)	美濃市松栄町3-32 (電話) 0575-35-0822

評価機関名	特定非営利活動法人 中部社会福祉第三者評価センター		
所在地	岐阜県関市市平賀大知洞566-1		
訪問調査日	平成20年6月4日	評価確定日	平成20年6月13日

【情報提供票より】(平成20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	15 人	常勤	13 人, 非常勤 2人, 常勤換算 13.7 人

(2) 建物概要

建物構造	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)	40,000 円	その他の経費(月額)	15,000 円	
敷 金	有() 円	(無)		
保証金の有無 (入居一時金含む)	(有) 100,000 円	有りの場合 償却の有無	有 / (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 円			

(4) 利用者の概要(5月1日現在)

利用者人数	18 名	男性	4 名	女性	14 名
要介護1	6 名	要介護2	5 名		
要介護3	6 名	要介護4	1 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 80.9 歳	最低	63 歳	最高	91 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	てらしまクリニック 工藤歯科
---------	----------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

町並みからやや離れた山裾に2階建てのホームがある。近隣には新興の住宅地が開発され、広い駐車スペースやホームの看板がなければ、通り過ぎてしまいそうなほど地域に溶け込んでいる。法人の理念とは別に、管理者、職員が考えたホームの理念が作成されており、あらゆる取り組みがそこに帰結すべく、ブレのない筋の通った運営が行われている。職員の雇用状態も安定しており、管理者はじめホームの開設時から勤務する職員も多い。必然的に、利用者も安定した穏やかな暮らしぶり、利用者職員が相互に支え合って生活している様子がかがいがい知れる。家庭的な理由から、やむなく退職を余儀なくされた若い女性職員が書き残した「花の絵」10枚が、宝物のように居室の壁に飾られていたのが心に残った。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目	<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>前回評価での要改善推奨事項15項目全てに、きめ細かな対応が見られた。改善難度の高い地域と運動しての避難訓練や、家族を巻き込んだ外出支援、同業者との協同等、綿密な計画の下に一つひとつ丁寧に歩が進められていた。サービスの質の向上を目的として、正面から取り組む姿勢に好感が持てる。</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>管理者は、外部評価のためのうわべだけの自己評価になることを危惧し、理念に根ざした日々のケアの確認の意味合いを持たせた自己評価となることを狙っている。ユニット毎に職員の意見を求め、納得のいく自己評価表を完成させた。</p>
重点項目	<p>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)</p> <p>運営推進会議は2ヶ月毎に行われている。メンバーは、自治会長、老人会長、民生委員、包括センター職員、土地・建物のオーナー、近隣住民代表、利用者代表、家族代表と多彩である。議事録の内容から、各種の報告会的な色合いが強く感じられるが、今後は、外部評価の結果検討や改善活動のモニタリング機能等、サービスの質の向上のための役割にも期待したい。</p>
	<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>毎月手作りの便り「スイトピー」が発行されており、写真とコメントで利用者の近況を伝えている。裏面は管理者の思いが詰まった「スイトピー通信」となっており、管理者が利用者一人ひとりの近況を書き加える手書きのコーナーもある。このコミュニケーション・ツールは家族からの評価も高いが、一部の家族に、情報不足による誤解が原因と思われる意見があった。</p>
重点項目	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>地域への取り組みは日を追って深みを増している。地元保育園と交流を行い、小・中学生の体験学習を受け入れている。土地、建物のオーナーの理解もあり、近隣住民とも友好的な係わりを持っている。夜間の災害発生時の救援隊として、理解ある隣近所の住民の応援も得ている。近い将来、これらの取り組みの延長線上に、真に地域に必要とされるホームが現出することであろう。</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)
. 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	地域密着の思想を取り入れた法人の理念の他に、ホームが目指す方向性を示す独自の理念を作り上げている。前回の外部評価での指摘を受け、即座にパンフレットに法人の理念とホームの理念を書き加えた。		
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	法人及びホームの理念は職員間に浸透しており、利用者へのケアやホームの運営は理念に基づいたものとなっている。職員は各々「個人目標」を設定して日々の業務を行っている。		理念の実現度を管理者・職員が認識するためにも、達成度が判定可能なホームの年間目標の設定が望まれる。さらに、ホームの目標と個人目標の連結が可能となれば、職員一人ひとりの活動は、理念に直結したものとなる。
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	地域への取り組みは日を追って深みを増している。地元保育園と交流を行い、小・中学生の体験学習を受け入れている。土地、建物のオーナーの理解もあり、近隣住民とも友好的な係わりを持っている。		今後の課題として、ホームが地域に真に必要な存在となるための努力に期待したい。保育園や小・中学校との相互の行き来が生まれ、個人的な人間関係へと発展すれば、ホームはまさに教育の場として位置付けられよう。
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	ユニット毎に、職員の意見を求めて自己評価表を完成させた。単に外部評価のための自己評価ではなく、理念に根ざした日々のケアの確認の意味合いも強い。		
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	運営推進会議は2ヶ月毎に行われている。メンバーは、自治会長、老人会長、民生委員、包括センター職員、土地・建物のオーナー、近隣住民代表、利用者代表、家族代表と多彩である。		運営推進会議がマンネリ化した「報告会」とならぬよう、外部評価からの取り組み項目の検討や、その後の改善活動の進捗管理(モニタリング)を役割として担っていくことが望まれる。

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	ホームのこれまでの経緯から、市の担当者とのつながりは深い。パイプ役は管理者が担っており、困ったことは何でも相談できる良好な関係が構築されている。		
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	毎月手作りの便り「スイトピー」が発行されており、写真とコメントで利用者の近況を伝えている。裏面は管理者の思いが詰まった「スイトピー通信」となっており、管理者が利用者の一人ひとりの近況を書き加える手書きのコーナーもある。		
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	訪問調査当日もそうであったが、利用者家族や関係者の来訪が頻繁にある。その折に家族等からの意見はほとんど聞き取られている。ただ、家族アンケートの結果から、グループホームや認知症に関する十分な知識がない家族の存在も明らかになった。		誤った知識や認識、誤解が大きなクレームや苦情に発展することもある。家族に対して、正しい知識を伝える取り組みにも期待したい。
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	管理者は、職員の安定こそが利用者には質の高いケアを提供できる大前提であるとの考えを持っており、2～3年先を見据えた人事管理を行っている。オープン時からの職員も多く、ホームのいたるところに安定感が感じられる。		
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	法人主導でタイムリーな研修が生まれ、ホームからは適任者が参加している。資格取得に積極的にチャレンジする職員もいる。		
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	前回外部評価での指摘を受け、市内の同業者(グループホーム)と連携をもった。また、管理者レベルのお付き合いではあるが、当ホームの管理者は、連携先のホームの運営推進会議にオブザーバーとして出席した。		現在の取り組みが、一般職員の交流へと発展し、交換研修や合同研修として実のあるものとなっていくよう期待する。

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)
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	<p>馴染みながらのサービス利用</p> <p>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</p>	<p>新規の利用者が、早くホームに馴染めるように、事前の見学や体験入居を推奨している。新しい利用者が、トラブルを起こしたり、大きな問題の震源となったことはほとんどない。</p>		
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	<p>本人と共に過ごし支えあう関係</p> <p>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</p>	<p>利用者はこの地域の出身者が多く、昼食中には若かりし頃の話に花が咲いていた。地域のしきたりや古い街並みの話に、職員も興味しんしんで聞き入っていた。</p>		
1. 一人ひとりの把握					
14	33	<p>思いや意向の把握</p> <p>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</p>	<p>ほとんどの利用者が自分の意志や意向を口に出して言うことが可能である。耳の不自由な利用者に複雑な問いかけは無理であるが、筆談を交えれば全く不自由なく意向の把握ができていた。</p>		
15	36	<p>チームでつくる利用者本位の介護計画</p> <p>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</p>	<p>毎月行われる職員参加のケア会議でカンファレンスを実施し、介護計画を作成している。利用者や家族の意向の加味された介護計画が作成されていたが、長期と短期の「目標」に関する定義づけが不明確であった。</p>		<p>法人主導で「ケアプラン研修」が実施されていることでもあり、長期目標や短期目標の考え方に関しても、ぜひ明確な定義づけを打ち出していきたい。</p>
16	37	<p>現状に即した介護計画の見直し</p> <p>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</p>	<p>短期目標は3ヶ月毎に見直しを実施し、長期目標は6ヶ月で見直しをして新たな介護計画を策定している。計画とモニタリングとをはっきりと区別して管理しており、後日の検索や追跡にも便利である。</p>		

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(事業所及び法人関連事業の多機能性の活用)					
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	利用者や家族の意向、都合等を加味し、可能な限りの支援をしている。利用者の通院付き添いは原則的には家族が行うこととなっているが、職員が代行する場合も多い。		さらなる対応としては、地域の福祉関連ニーズを把握され、可能なものがあれば、地域のお年寄りに対するサービスにも目を向けられることを期待したい。
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域支援との協働					
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	ほとんどの利用者が、ホームの提携医をかかりつけ医として健康管理を委ねている。医療連携は取られているものの、加齢や認知症レベルの低下による身体機能の低下等が家族の不安要素となっている。		
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	管理者は、利用者の重度化・終末期ケアの問題については、避けて通れない課題と認識している。しかし、現時点では看取りはしない方針であり、利用開始時に家族とも見解の合意をみている。		
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	利用者の家族とは、個人情報や顔写真の取り扱いについての同意書が取り交わされている。しかし、管理者は地域の特性等も考慮して、顔写真の載った「スイトビー便り」を地域(回覧版)へ配布することを差し控えている。		
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	昼食が済むと、利用者は思い思いに部屋へ戻って行った。生活は自由意思に任されている部分が多く、二人の女性利用者は調査員の相手をして20～30分を過ごした。		

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	土地・建物のオーナー(大家さん)から、ホームと地続きの畑を無償で貸してもらっている。そこで収穫したジャガイモの手作りコロケが食卓に上がっていた。ナスやキュウリの夏野菜が育っており、利用者の楽しみの一つである。		
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	ほとんどの利用者は1日置きに入浴しているが、風呂は毎日立てられており、好きな利用者は毎日でも入浴できる。		
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	1年に2回、大きなイベントが組まれている。その一つがホームの駐車場を利用したバーベキュー大会である。家族が孫を連れて訪問し、一家だんらんを楽しんでいる。この時、ホスト役として頑張る利用者もいる。		
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	天候が許す限り、散歩が日課となっている。ホームの周りには自然がふんだんに残っており、空気が澄み渡っている。玄関外側には長椅子が置かれていて、外気浴を楽しむこともできる。		
(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	これまでは玄関ドアはロックされていたが、現在は職員のゆとりと利用者の状態を見ながら、玄関の鍵を掛けない時間帯を作っている。		利用者の安全を考慮して鍵を掛けることを一義的に否定することはできない。職員が、鍵を掛けることの意味(生命の安全)と弊害(自由の束縛)を常に意識するよう、定期的な意識教育が望まれる。
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	自主的な防災訓練(避難訓練)を実施しており、災害時に近隣住民の援護が得られるよう、自治会に働きかけている。また、夜間の災害を想定し、近隣の家庭から支援者を選出している。		

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	高齢者の健康に水分摂取が重要であることが理解されており、水分の摂取量が記録として残されている。食事については、法人の管理栄養士が作った献立を基本とし、ユニット毎にアレンジした調理を行っている。		
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	ホームは整理整頓が行き届き、清潔である。廊下の壁には様々な写真や小作品が飾ってあった。それらから、ボランティアの受け入れが盛んに行われていることがうかがえる。「菜園」、「バーベキュー」、「踊り」、「ちぎり絵」、「抹茶」、「理髪」等々、多彩である。		
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を活かし、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	どの居室もきれいに整頓されている。家庭的な理由により、やむなく退職せざるを得なくなった若い女性職員が描き残した「花の絵」10枚が、宝物のように飾られている居室があった。利用者と職員の深い馴染みの関係(絆)が感じられた。		