

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	2190500047
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」たんぼぼ
訪問調査日	平成20年6月9日
評価確定日	平成20年6月26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12日

【評価実施概要】

事業所番号	2190500047		
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」たんぼぼ		
所在地 (電話番号)	岐阜県各務原市三井町二丁目12番地 (電話) 058-382-8159		
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	岐阜県関門市平賀大知洞566-1		
訪問調査日	平成20年6月9日	評価確定日	平成20年6月26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	17 人	常勤	14 人, 非常勤 3人, 常勤換算 14.66 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 無	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 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	8 名	女性	10 名
要介護1	6 名	要介護2	6 名		
要介護3	6 名	要介護4	0 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 83 歳	最低	70 歳	最高	96 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	塚原医院
---------	------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

組織の改編から2年、管理者の交替から1年、新しい「たんぼぼ」が芽吹き始めている。地域密着を標榜するグループホームでありながら、ホームの周囲には民家がなく大きなハンデを背負っての活動が続いている。一つひとつの活動には成果の伴わないものもあるが、その小さな一つの点が線になり、面になり、そして立体になっていくことで大きな「たんぼぼ」の花が開花しよう。1年間に7名の異動(主として法人内の人事異動)があったこともあり、利用者家族の信頼感はやや欠けてしまったが、管理者のゆるぎなき信念の下にケアの質が担保されていることから、利用者の安定感が感じられる。職員のバランスもよく、どんな花が咲いているのか、来年の「たんぼぼ」が楽しみである。

【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>前回評価での改善指摘推奨事項は17項目であった。管理者の信念から手の付けられていないものが2、3あったが、その他はことごとく対処されていた。特に地域との交流面での改善努力が顕著である。</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>前は管理者主導の自己評価であったが、今回はユニット毎に職員の意見を求めて自己評価表を作成した。外部評価で得た新たな気づきを、ホームの運営に活かそうとの意識がうかがえる。</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>市の指導に従って運営推進会議が3ヶ月毎に行われている。議事録も詳細に記述されていたが、メンバーに自治会長、老人会長等の地域を代表する者が含まれていなかった。地域との交流を推進していく上からも、これら地域代表の会議参加は不可欠であり、早急に解決策を講じるの必要性を感じる。</p>
重点項目	<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>ホームに対して、あるいは管理者・職員に対して、直接意見やクレームを言えない家族のために、玄関に「意見箱」が設置してある。一般的には、「意見箱」が形骸化してしまい、全く投書がないのが普通である。しかしここでは、意見が投函されることもあり、即座に本部の責任部署へ報告して善後策が検討されていた。</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>ホームの周りに一般の住居はなく、地域との交流面では大きなハンデとなっている。この窮地を打開すべく、地域の高齢者の集まり「あずの会」に参加して管理者が講演したり、ホームイベント(パーベキュー大会)への招待パンフを作成して100軒のポスティングを行ったりして地域啓蒙活動を行っている。昨年は約1割の10名が一般参加であったが、今年の成果に興味を惹かれる。</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 (すでに取り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	「笑顔あふれる暮らしを支援します」をホームの理念とし、法人の理念を具体的な言葉で示している。この分かりやすいホームの理念が玄関の受付部分に掲示してある。		
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	理念を唱和することにより、職員間への浸透を図っている。新たに採用された職員へは、導入教育の一環として詳しく説明している。		
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	ホームの周りに一般の住居はなく、地域との交流面では大きなハンデとなっている。地域の高齢者の集まりに参加して管理者が講演したり、ホームイベントへの招待パンフを作成して100軒のポスティングを行ったりして地域啓蒙活動を行っている。		ポスティングの効果で、去年は10名ほどの一般参加があったとのことであるが、この参加者数を地道な努力で増やしていくことこそがホームの質の向上の証明となる。
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	前回は管理者主導の自己評価であったが、今回はユニット毎に職員の意見を求めて自己評価表を作成した。外部評価で得た新たな気づきを、ホームの運営に活かそうとの意識がうかがえる。		
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	運営推進会議は3ヶ月毎に行われており、議事録も詳細に記述されている。ただ、メンバーに自治会長、老人会長等の地域を代表する者が含まれていない。		時間はかかるが、誠意を持って説明し、地域の方々の参加を促してほしい。となりに立地する他法人の小規模多機能ホームとも連携を密にして、共通の課題解決へと歩を進めていただきたい。

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)
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・高齢福祉課とは、管理者の前職からのつながりもあり、良好な関係を築きあげている。前回評価からの大きな前進である。		
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	県外に住まれる家族は別として、家族の訪問頻度が高く、その折に利用者の近況や生活ぶりが報告されている。また、前回評価後にはホーム便りが創刊された。職員それぞれに役割が与えられており、「便りの係」が編集を受け持っている。		ホーム便りは、利用者の非日常(イベント、レク等)を家族に知らせるツールとして好評である。ただ、利用者の日常を知りたいと願う家族もいることから、ケアの記録を見てもらうことも一考であろう。
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	ホームに対して、あるいは管理者・職員に対して、直接意見やクレームを言えない家族のために、玄関に「意見箱」が設置してある。意見が投函されることもあり、即座に本部の責任部署へ報告して善後策を検討している。		
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	昨年1年間の職員異動7名は大きな数字である。しかし、内容は管理者の後退期と前後して実施された法人内の人事異動によるものである。家族アンケートには、職員異動の連絡がないことに対する意見が複数件寄せられた。		職員の異動を家族に周知するか否かは、管理者の考え一つである。公表するのであれば、「ホーム便り」が格好の伝達手段となる。
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	法人が主催する研修会への参加が主たる研修機会となっており、参加者に偏りが出ないよう、管理者が調整して参加者を決めている。資格取得を志望する職員への精神的な支援もある。		
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	市内の同業者(グループホーム)と連携を持ち、空室情報のやり取りなどを行っている。となりに開業した小規模多機能ホームとも交流し、相互に運営推進会議への出席を約束している。		

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)
.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</p>	<p>体験入居は実施していないが、本人や家族の見学を重視している。利用開始から一定期間は不穏や帰宅願望が出ることを周知の事実として受け入れ、綿密な経過観察により適切な介護計画を組むことに焦点を当てている。</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>利用者と職員の支え合いは、職員が利用者の気持ちを理解することが第一義であるとし、担当制によってつながりがより深くなるように工夫している。利用者との会話では、「傾聴」が有効な手段として使われている。</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>時として不穏になったり妄想に駆られる利用者もいるが、おしなべて自己の意志や希望は表出できる利用者が多い。利用者本人の思いを的確につかむため、家族からのアセスメントも入念に聴き取られている。</p>		<p>アセスメントに使用する様式が色々と試されているが、「センター方式」も含め、実際に使用する管理者や職員の使い勝手の良いものに決定されることが望ましい。</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>利用者本位の介護計画を作成するために、アセスメントやモニタリング(評価)のシステムが構築されている。見直し時には、担当職員の意見が聞き取られて計画に反映される。</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3ヶ月、長期目標6ヶ月の定期見直しが行われている。毎週1回のモニタリングや月に1回の「経過観察の記録」が、見直し時の「総括および評価」へのインプット情報となっている。</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は可能な限り聞き取って対応しようとしている。ホームの提携医療機関とは別の医者をかかりつけ医としている場合、通院付き添いは原則家族が行うこととなっているが、家族の都合がつかずにホームに依頼があった時には、管理者が対応している。		
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	利用者の約1/2が、ホームの提携医をかかりつけ医としており、その他はこれまでの馴染みの医者をかかりつけ医として登録している。ホームの提携医は認知症にも深い知識を持っている。		
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、重度化や終末期の医療について、利用者の状態(病状)に最も適切な医療や介護ができるところがケアすべきとの考えを持っている。看取りについては、家族からの要請があれば、引き受ける用意はある。		
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	写真中心のホーム便りが作成されている。しかし、顔が移っている写真も多く、プライバシー保護や個人情報の保護との関連から、家族に対してだけ配布するにとどまっている。		写真の使用について家族の同意を取り、近隣の施設や住民にも配布することで、地域への啓蒙活動の有効なツールとなることを期待したい。
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	2階のユニットでは、昼食が済むと思いきいに部屋へ戻って行く利用者が多かった。1階ユニットでは、食卓を囲んだりソファーに腰をおろして談笑する光景が見られた。いずれもが、利用者のペースに任せた自然の成り行きである。		

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)
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	役割として食事作りを手伝う女性利用者がいる。下膳は、ほとんどの利用者が自分で行っていた。夏野菜の収穫時期がそろそろやってくる。利用者の楽しみの一つ、それらの採れたて野菜が食卓を飾る。		
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	毎日お風呂がたてられており、好きな利用者は毎日でも入浴できる。1階と2回とでは浴室の付帯設備に差があるため、入浴時だけに限って利用者のフロアー移動を行い、安全面や機能面での適切な配慮が加えられている。		
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	気が向くと浪曲を歌いだす女性利用者がおり、それにつられて他の利用者は手拍子で応える。これまでの趣味がホームに移ってから継続している。		管理者は、利用者それぞれの力量に応じて金銭を管理する(持つ、使う)ことの重要性を理解しているが、職員全てには行き渡っていない。利用者の中には、まだまだお金を使う喜びを感じられる方もいると思われる。支援の具体的な方策を工夫いただきたい。
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	天気の良い日には散歩に出かけているが、買い物や外食、地域イベントへの参加等は少なく、ほとんどの利用者はホーム内で1日を過ごしている。		家族アンケートにおいても、「外出支援」の項目の評価が最も低かった。正確な情報を家族の下に届けることと、外出機会を増やすことに注力されれば、この項目の改善は可能となろう。
(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	利用者の生命の安全を目的として、玄関にはかぎが掛けられている。事務室のキーを解除するだけで容易に開錠が可能であり、利用者の一部は開錠の方法を知っている。		鍵を掛けることを一方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。併せて、広く「拘束」についての学習も望みたい。
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	夜間の災害を想定して避難訓練を実施したが、近隣住民の参加がないことから、避難した後の対処法に課題が残った。火災を起こさないことが最優先として、災害予防のチェックリストの記入が始まった。		ホーム周辺には一般住居が少ないことから、災害時の応援体制構築は大きな難題であろう。まず、運営推進会議に地域の代表を巻き込むことに力を注ぎ、それができてからこの項目の対処となろう。

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	職員にも、高齢者の健康には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されている。1日の目安は1,000ccとなっている。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ており、栄養の偏りはない。		
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	窓を開ければ初夏の風が心地よくホーム内に流れ込んでくる。しかし、ホームの近くに自衛隊の基地があり、訓練飛行のジェット機が爆音をとどろかせて離着陸を繰り返している。利用者はさして気に留めるでもなかったが、驚くべき大爆音であった。		
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	どの居室にも大きなクローゼットが作りつけてあり、部屋は綺麗に片付いていた。ベッド、照明器具、カーテン等々、全て利用者が使い慣れたもの、好みのものを持ち込んでいる。畳の用意もあり、和風の居室に模様替えもできる。		