

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	2190700020
法人名	メディカル・ケア・サービス東海株式会社
事業所名	グループホーム巖美
訪問調査日	平成20年6月11日
評価確定日	平成20年7月4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19日

【評価実施概要】

事業所番号	2190700020		
法人名	メディカル・ケア・サービス東海株式会社		
事業所名	グループホーム巖美		
所在地 (電話番号)	岐阜市福富永田1976-1 (電話) 058-229-7071		
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11日	評価確定日	平成20年7月4日

【情報提供票より】(平成20年5月28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	16 人	常勤	12 人, 非常勤 4人, 常勤換算 13.6 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 円			

(4) 利用者の概要(5月28日現在)

利用者人数	18 名	男性	3 名	女性	15 名
要介護1	1 名	要介護2	8 名		
要介護3	4 名	要介護4	5 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 87 歳	最低	80 歳	最高	98 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	竹内クリニック 松田歯科
---------	--------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

市街地から遠く離れた山裾の林の中にホームは建っていた。このホームに新しい管理者が着任して半年が経過した。若い管理者は、ホームの方向性を見据えるため、新たな理念の策定に取り掛かっている。もちろん、理念は職員の英知を結集したものとなるはずである。管理者はコミュニケーションの極意として、人と人との直接対話を重視している。ホーム外での活動を忌み嫌わず、行政へ、コミュニティーセンターへ、利用者の家族宅へと出かけて行く。ホームのPR誌や空室情報をプリントし、地域の家々を丁寧に説明して歩く。行動派の管理者に触発される形で、職員も自然体で地域への係わりを深めている。名も告げずに届け物を置いていく地域の住人やボランティア、心豊かな応援団に囲まれたホームである。

【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事項は2点のみであったが、それ以外にも自主的に問題や課題を見つけて改善努力が行われていた。改善指摘の1つであった研修機会の均等受益の件については、法人内で研修システムの再構築が行われており、管理者も研修委員として参画している。</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>自己評価票は最終的には管理者がまとめたが、ユニット毎に職員の意見を聞き、職員の意見を反映したものとなっている。外部評価の意義や目的を職員に理解してもらうために、管理者は月例のミーティングにおいても話し合いを持っている。</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>地域の自治会区分の線引き見直しが行われたこともあり、新しい自治会長をメンバーに加えて1回目の運営推進会議が行われた。席上、ホームに通じる道路が暗いため、街路灯設置の話が自治会長から出され、市へ申請する段取りである。正式な議事録が残されていないが、後日の検証や振り返りのためにも、今後は議事録作成が望まれる。</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>管理者は、最良のコミュニケーションは人と人との直接対話であるとの信念を持っている。重要な用件は電話や手紙を使わず、管理者が家族の家庭を訪問して伝え、その折に家族の意見や要望を直接聞いている。料金改定による契約更改の際も、迅速かつ円滑に実施したことにより法人表彰を受けた。</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>新たに発足した自治会組織に加入し、回覧版も回ってくる。近所の住人が、名も告げずに手芸の小作品や野菜等の届け物を置いていく。訪問調査日には、立派なほう葉が届けられたことから、昼食はほう葉寿司となった。ホームの玄関と道1本を挟んで職員の住宅があり、この職員の存在も地域への懸け橋となっている。ボランティア(ハーモニカ)で訪れるのも地域の住人である。</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	法人の理念の他に、ホーム独自の理念を持っているが、ホームの方向性を端的に示す新たな理念を検討中である。すでに、職員からも候補を挙げてもらっている。		
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	法人の理念は、事ある毎の唱和により職員にもよく理解されている。ホームの理念が日々の取り組みの指針となるよう、管理者と職員共同で考案中である。		
2. 地域との支えあい					
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	地域との交流が完成に近づいている。自治会区域の線引き見直しが行われた関係で、新たな自治会組織に加入し、回覧版も回ってくるようになった。近所の住人が名も告げずに届け物を置いていく。ボランティア(ホームニカ)で訪れるのも地域の住人である。		地域に助けられている現在の立場が、地域に貢献することで地域の社会資源として認められる存在となれば、地域との交流は最終章を迎えることとなる。
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	自己評価票は最終的には管理者がまとめたが、ユニット毎に職員の意見を聞き、職員の意見を反映させた。		
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	自治会再編の影響で運営推進会議の開催が伸び伸びとなっていたが、やっと第1回目の会議が開催された。この会議の席上、自治会長から街路灯設置の提案が出された。メンバーは、自治会長、民生委員、包括センター職員、家族代表である。		今後、回を重ねるたびに幅広く意見を求めることが必要となる場面も想定される。ボランティアグループの代表、提携医、協力的な地域住民等を加えられることが望ましい。また、開催の都度、議事録を作成することも推奨したい。

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)
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	管理者は赴任してまだ半年ではあるが、精力的に外回りをこなしている。市役所に出向いて担当者と顔を合わすことも多く、関係は徐々に深くなっている。		
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	「巖美だより」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。重要な用件は電話や手紙を使わず、管理者が直接家族の家庭を訪問して伝えている。料金改定による契約更新の際も、迅速かつ円滑に実施したことにより法人表彰を受けた。		
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	管理者が家族の家庭を訪問した際に、意見や要望を聞き取っている。ホーム玄関には「意見箱」が設置してあるが、意見の投函はほとんどない。		
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、職員の安定の重要性を認識しており、上席の統括ホーム長とともに職員を大切にしている人事管理を行っている。職員の異動はほとんどなく、利用者との馴染みの関係ができ上がっている。		
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	これまで法人主導の研修が数多く組まれていたが、システム見直しのため休止状態となっている。管理者は法人の研修委員を務め、現場重視の研修システムを作ろうとしている。		
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	近隣のグループホームと連絡を取り合い、空室情報のやり取りや、利用者の転居先の調整等を行っている。管理者中心の交流であり、一般の職員の交流には至っていない。		管理者の人脈が職員の交流へと発展し、意見交換会の開催や交換研修、合同研修等が実施されれば、職員の力量アップの大きなツールとして期待できよう。

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)
.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>体験入居こそ行われていないが、利用開始前に管理者、計画作成担当者、居室担当者等が本人・家族を訪問し、顔見知りの関係を作っている。</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か喜ぶ哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている</p>	<p>開設依頼勤務する男性職員は、片道1時間以上の道のりを車で通勤している。家に近いホームへの転勤が頭をよぎるが、利用者の引止めにより決断ができない状況である。この職員は、料理の味付けは利用者へ教えてもらったと振り返った。</p>		
.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	<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できるが、一人の女性利用者だけは聞き取り不能であった。日頃からの鍛錬であろう、職員は会話にならない声をも理解して、的確に対応していた。</p>		
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	<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>計画作成担当者が主導して、管理者、居室担当を交えて介護計画が作成されていた。利用者や家族の意向が聞き取られて記録されていたが、ホームの支援方針や介護計画の目標・内容に反映されていなかった。</p>		<p>利用者本位の介護計画とするため、聞き取った本人や家族の意向・要望をホームの支援方針に反映させ、その方針の下に具体的な目標を設定してケアの内容へと肉付けしていくことが望ましい。</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>定期的な介護計画の見直しのために、綿密なモニタリングが行われている。このモニタリングでは、目標ごとに「状況」、「効果」、「利用者の反応」を評価し、次回の介護計画へのたたき台としている。</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	コミュニティセンターに通う女性職員は、そこでの活動をホームの業務に活かしている。管理者はホームのPRや利用者募集のために地域の家庭を1軒ずつ回っている。それらの有機的なつながりがホームの多機能性となって、利用者や地域住民に還元されている。		
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	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いるが、一部馴染みのかかりつけ医を継続利用している利用者もいる。どちらも定期的な往診を受けており、健康管理の体制はできている。		
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	法人の定めた重度化対応の指針が作成されており、家族の承諾を得ている。ホームで最後まで暮らしたいとの願いを持っている利用者もいるが、利用者の状況(医療行為の有無)、医者意見、家族の要望に、その時のホームの対応能力を加味して看取りの可否を決定することとしている。		
. 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	利用者の顔写真が載ったホーム便りを、プライバシーに配慮して限定的に配布している。コミュニティセンターへの常置の話もあり、新たな対応が迫られている。		まず、家族との情報開示(写真使用)の同意書取り交わしが先決である。当然、家族が同意した利用者の写真に限定して掲載することとなるが、その場合でも、掲載面のいづれかに承諾済みの写真であることの説明文を記載することが望ましい。
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	朝、昼、夕と、利用者は時間を定めず、思い思いに廊下のソファに集まってくる。利用者の目線の先の壁面には利用者個々の持ち歌の歌詞が掲示してあり、誰歌いだすというでもなく、アカペラ独唱やコーラスが始まった。		

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	当日の昼食の献立がちらしと知ってか知らずか、ご近所から立派なほう葉がたくさん差し入れられ、献立は急遽ほう葉寿司の大変身した。食事中には、「見染めた」、「見染められた」の結婚の昔話に花が咲き、終始笑いが絶えなかった。		
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	1階ユニットでは午前中に入浴タイムが設定してある。1日をさっぱりと過ごしてもらおうとの配慮である。1階ユニットは午後を設定されているが、お風呂好きの利用者は毎日でも入浴することができる。		
(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	朝の掃除の時間には、掃除機を使う人、手すりを拭く人、雑巾がけをする人等々、それぞれの役割が決まっている。午後のひと時、どこからともなく大正琴の音色が聞こえてきた。調査員に聞かせようとの思いからか、その調べは女性利用者の居室からのものであった。		
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	家族アンケートから、外出支援にさらなる工夫が必要であることが浮き彫りになった。市街地から離れた山裾に立地することから、車利用の月例行事(ドライブ)を行っているが、法人によって私有車使用の制限が定められると、支援の範囲が大きく狭まることとなる。		家族から外出支援についての大きな満足をもたらえないのは、家族がホームの実情を理解していないことに起因するかもしれない。外出支援の見直しとともに、家族への情報提供の方法についても再考が望まれる。
(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	玄関は通常鍵がかけられている。管理者は開放的な雰囲気づくりのために、窓を開けて網戸にしたり、玄関ドアに鍵を掛けない工夫を模索している。		鍵を掛けない工夫をすることも必要ではあるが、鍵を掛けること(利用者の生命の安全)と、鍵を掛けないこと(精神と肉体の自由の保障)の意味を職員が正しく理解することも重要である。
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	自主的な防災訓練(避難訓練)を実施しているが、夜間の災害を想定した訓練は行われていない。		ホームと道を挟んで職員の住居があり、近隣住民の協力的な関係を考慮すると、夜間災害時に応援体制はさほどの困難もなくクリアできそうである。早急に、体制を作ってテストをすることが望まれる。

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、食事の他に1,000ccの水分摂取を目標としている。栄養制限や健康管理上必要な用件は、連絡ノートだけでなく、朝、夕の申し送り時に口頭でも伝達している。		
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	利用者にとって最も居心地の良い場所は、大きなソファが置いてある廊下であろうか。食事時間を除けば、いつも誰かが座っている。ここに利用者数人が集まれば、コンサート会場に早変わりする。		
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	大きなクローゼットが設置してあることから、居室内は整然としており掃除も行き届いている。ご主人を亡くされた女性利用者の居室には、在りし日のご主人の写真が飾られている。自宅の庭に咲いていたあじさいが届けられ、ご主人に夏の訪れを知らせていた。		