

# 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

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
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	2192100051
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」すのまた
訪問調査日	平成20年6月20日
評価確定日	平成20年7月23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7月18日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2192100051		
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」すのまた		
所在地 (電話番号)	岐阜県大垣市墨俣町大字上宿571番地1 (電話) 0584-62-6580		
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20日	評価確定日	平成20年7月23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	14 人	常勤	13 人, 非常勤 1人, 常勤換算 12.8 人

## (2) 建物概要

建物構造	木造 造り		
	1 階建ての	階 ~	1 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1日現在)

利用者人数	18 名	男性	3 名	女性	15 名
要介護1	3 名	要介護2	5 名		
要介護3	6 名	要介護4	3 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 84.7 歳	最低	67 歳	最高	100 歳

## (5) 協力医療機関

協力医療機関名	おおくま内科クリニック アカデミー歯科クリニック
---------	--------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

幹線道路から脇道に入るとすぐ、平屋建て2ユニットのホームが立っている。ホーム長が統括ホーム長として他のホームをも管轄していることから、管理者に運営の主体が任されている部分も多い。しかし、ホーム長・管理者・職員の連携がよく、ホーム長の意向は全ての職員に伝わっている。利用者本位の考え方や、地域との係わりの重要性は職員ヒアリングでも十分に聴きとれた。介護度の進んだ利用者もいるが、平等・公平に対処しようとする職員の気持ちも伝わってくる。地域との同化が順調に進んでおり、地域になくはない社会資源の一つとして認知される日も間近いと思われる。ホーム(職員)を挟んで、地域と利用者の一体感が感じられるホームであった。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目	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>前回評価での要改善・推奨事項は6件であったが、地域との連携に関する項目については、大きな前進を確認することができた。終末期の医療体制についても、提携医を変更したことでシステムが機能的に働くようになっている。</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反映させたものとなっている。外部評価にも真正面から対処し、その結果を業務改善に役立てようとの思いが伝わってくる。</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>運営推進会議は2ヶ月毎に開催されており、ホームの実情を報告するだけでなく、外部からの様々な疑問や質問にも答えている。ホームの課題ともなっている地域ボランティアの活用について、会議メンバーから意見や助言をもらっている。次回は、外部評価の結果が検討される予定である。</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>利用者の状態が改善し、家族の側にも受け入れが可能な環境が整ったので、家族から家庭復帰の希望が出た事例があった。認知症の親を再度家庭で見ようとする家族の思いが、予期せぬ失敗や予想外の問題行動等で崩れないよう、居室を自宅と同じように畳の部屋に改造して慣れてもらうことで、家庭への移行支援を円滑に行うことができた。</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>地域との交流が頻繁に行われており、オーナーの支えもあって地域への同化が順調に進んでいる。ボランティアや小・中・高校生等の訪問がたびたびあり、体験学習で訪問した小学生が、個人の勉強のために再びホームを訪れるなど、交流の継続もみられる。ホームが地域の社会資源として必要な存在となりつつあることから、地域の認知症シンクタンクとして、あるいは情報発信基地としての基盤確立も近い。</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)
<b>. 理念に基づく運営</b>					
1. 理念と共有					
	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定め、ホーム長と管理者の息の合った運営体制が出来上がっている。		
	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	理念に根差したケアの実践のため、職員にはそれぞれに役割が与えられている。畑担当、調理担当、環境担当、レク担当、行事担当、おむつ担当等々、職員は責任感を持って職務を全うしている。		
2. 地域との支えあい					
	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	地域との交流が頻繁に行われており、オーナーの支えもあって地域への同化が順調に進んでいる。ボランティアや高校生、中学生等がたびたび訪れ、体験学習でホームを訪問した小学生が、個人の勉強のために再び訪れるなど、交流の継続もみられる。		ホームが地域の社会資源を有効に使うのと同様に、ホームもまた地域の社会資源として、地域にとっての必要な存在となりつつある。地域の認知症シンクタンクとして、あるいは情報発信基地として、ゆるぎない基盤を確立していただきたい。
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
	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反映させたものとなっている。外部評価にも真正面から対処し、その結果を業務改善に役立てようとの思いが伝わってくる。		
	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ヶ月毎に開催されており、ホームの実情を報告するだけでなく、外部からの様々な疑問や質問にも答えている。次回は、外部評価の結果が検討される予定である。		

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)
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	行政の担当者は、毎回運営推進会議に出席していることから顔なじみの関係である。情報のやり取りは、インターネットを利用することが多くなったが、生活保護適用の利用者の対応については、市を訪問してアドバイスや助言をもらっている。		
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	毎月ホーム便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。ホームイベントや小旅行などの非日常を伝えるだけでなく、今月号では利用者の日常生活が特集されていた。		
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	利用者の状態が改善し、家族の側にも受け入れが可能な環境が整ったので、家族から家庭復帰の希望が出た。家族の思いが崩れないよう、居室を畳の部屋に改造して慣れてもらい、家庭への移行支援を円滑に行った。		
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	ホーム長と管理者は、利用者の穏やかな生活支援のためには、職員の安定は欠かせないと認識している。職員との話し合いを重視して臨んでいるが、一時期職員の退職が続いたことがあった。		職員の離職が続いたり、慢性的な職員不足はホームの質を大きく低下させる。管理者と職員の面談を定例化することが、職員のストレスや悩みを解消することにつながり、モチベーション維持の一助ともなる。
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	法人主導で実施されてきた研修が、システム見直しのため休止状態となっている。現在はOJT中心の研修となっているが、資格取得に意欲を持っている職員もあり、ホームは支援体制を用意している。		
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	法人内の他ホームとは、法人研修の機会に交流することはあったが、地域の同業者との交流はない。		新人職員はともかく、中堅クラスの職員にとって、他のホームを見ることだけでも様々な効果が期待できる。ネットワークができ、管理者同士の意見交換、職員の交換研修・合同研修、利用者の相互訪問へとつながっていくことを望みたい。

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)
<b>.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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>利用申し込み時には、緊急性のある利用者が多く、利用者本人の事前見学もままならない状態である。これまでの生活に関する情報を少しでも多く得ようと、職員は家族やかつての利用者の友人にも情報を提供してもらっている。</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>歌の好きな利用者があり、カラオケ大会はいつも盛り上がる。職員の知らない、歌の2番や3番を教えてくれる利用者がある。利用者から、豆腐つくりやわら草履の作り方を教えてもらったこともある。</p>		
<b>.その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント</b>					
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>100歳になる女性利用者は、ほぼ全介助の状態である。1日のほとんどを居室で寝たきりで過ごす。味覚や食欲はある。皆と一緒に食事を摂りたいと願う利用者の思いを察し、職員が車いすまで食堂まで連れてくる。</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>管理者が計画作成担当者を兼ねており、職員の意見を聞いて介護計画を作成している。モニタリングがしっかり取られており、計画の内容も具体的に作られているが、利用者本人や家族の意向が、体系的に介護計画へとつながっていない。</p>		<p>利用者本位の介護計画とするため、「サービス計画書(第1表)」で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は3ヶ月毎であるが、その都度綿密なモニタリングが行われている。利用者の状態の変化に合わせて、臨時の見直しもしている。</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	利用者や家族の都合を聞き、できる限りの支援をしようとしている。職員の離職でシフトがきつくなっており、すべての要望には応えられていない。		大きな法人の経営になるため、制約はあるが、ボランティアの有効利用も検討の余地がありそうである。限られた時間であっても、ホームで利用者の話し相手になってもらえば、職員は余裕をもって業務に打ち込めよう。
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	定期往診以外にも、利用者の微熱など主治医に報告すると往診してくれる。往診の翌日の朝にも診療開始前にグループホームに利用者の様子を見に来て、家族にも主治医から連絡している。利用者のことだけでなく、職員も検診の結果など相談出来るほど信頼関係を築いている。		
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	主治医が細かく利用者を診ているため、終末期までグループホームで支援できている。看取りも本人・家族の希望があれば、主治医の協力の下で看取る予定である。		
. 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	個人記録や書類などは、事務所で保管している。男性職員に恋心を抱く女性利用者がいるが、職員はそっと見守り、利用者の尊厳に配慮した対応をし、落ち着いた生活を支援している。		
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	利用者のその時々状況を把握し、利用者の希望や意向を優先している。昼寝をしたり、歌をうたったり、おしゃべりをしたりと、個々のペースを妨げることなく支援している。		

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)
(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	共同生活者の一人として、利用者も一人ひとりの能力に応じて食材の準備・調理・片づけ等に参加している。昼食は、ホーム長が実家に帰って取ってきた「ほう葉」を使ったほう葉寿司である。みんなでおいしいおいしいと声掛けながら、ほう葉寿司に舌鼓を打った。		
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	入浴は週2回と決めてあり、希望する利用者の数は少ないが連日入浴希望者にも対応できる。入浴を拒否する利用者に対しては、気が向くまで気長に話し合っている。		
(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	書道クラブがあり、利用者の書が食堂に掲示してある。利用者個人の物を買いに、職員が利用者に行き買い物に行く時もある。		
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	畑の野菜に水やりしたり、食材の買い物に同行するなど戸外へでかけている。数年前に畑に植えたサクランボが、今年はたくさん実をつけた。畑に出て、果樹や野菜の育つのを見るのも、利用者の楽しみとなっている。		
(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	鍵は自由に開閉でき、敷地の塀もない。交通量の多い道路に面しているため、利用者一人の外出は危険が伴う。利用者の外出には常に職員が同行している。		
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	夜間想定避難訓練をしている。自治会長も参加し、地域の人にも声かけしてくれる。道路1本隔ててテニスコートがあり、避難場所として利用できる。		

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	時間はかかるが、見守り・声かけで食事を勧めている。お茶の飲用を促すために、食卓には大きな急須が置いてあり、利用者は自由にお茶を飲んでいる。		
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	共用の場所は、利用者にも参加してもらって床掃除を行っている。利用者と職員との会話も自然であり、広く明るい空間の中で、利用者は伸びのびと生活をしている。		
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	居室には年代物の鏡台が置いてあり、鏡台の前には座布団が置いてあった。壁にはセピア色の写真が飾ってある。思い出が至る所にあふれる利用者ひとりだけの居室である。天皇ご一家の写真が、宝物のように飾られている居室もあった。		