

# 1. 評価結果概要表

作成日 平成 20 年 6 月 18 日

## 【評価実施概要】

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		
所在地	岐阜県多治見市旭ヶ丘7丁目9番地12号 (電話) 0572-20-2185		
評価機関名	NPO法人ぎふ福祉サービス利用者センター びーすけっと		
所在地	各務原市三井北町3丁目7番地 尾関ビル		
訪問調査日	平成20年6月9日	評価確定日	平成20年7月8日

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

住宅地とホームの境界には自然の林があり、野鳥も観察できる環境である。利用者の能力と豊かな経験を最大限に引き出し、その役割を担ってもらうことで、利用者間に生きる力の相乗効果がうまれている。職員も利用者からの好ましい影響を受けながら学びあい相互に支えあっている。脳の老化予防としてのマージャン、囲碁、ダンス、畑作業やパチスロなどで、心身を活性化し、充実した日常を過ごせるように支えている。このような利用者本位で活動的なケアには、管理者・職員の特段の努力と熱意が感じられた。また、地域とのふれ合いを大切にしながら、生活の質を高めるための斬新な取り組みのアイデアが随所に見られた。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目	①	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） 前回の改善課題は概ね対策済であり、特に、家族への連絡では、毎月手紙により、利用者の暮らし振りを伝え、終末期の対応では、方針を明確化している。また、災害協力では、地区長より支援の承諾を取り付けている。
	②	今回の自己評価に対する取り組み状況（関連項目：外部4） 利用者にとってどのようなケアが良いのか、日々、理念に立ち返り、ケア会議を行いながら、職員の能力や気づきを引き出すように取り組んでおり、自己評価で日常のケア・業務の再確認作業を行い、常に質の向上を目指して意欲的に取り組んでいる。
重点項目	③	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） 運営推進会議は2ヶ月ごとに行っており、会議を通じて意見や希望をだしながら、グループホームの役割、理解が広まり、地域の人々や関係者とのつながりが増えている。地域住民から災害時の協力も得られることになった。
	④	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） 玄関に意見箱を置いて投函してもらっている。また、家族が訪問時に意見を聴くように取り組んでいるが、言いにくい家族もいるので、年2回のアンケート調査を実施している。アンケートの分析結果に基づき、運営に反映させている。
重点項目	⑤	日常生活における地域との連携（関連項目：外部3） 地域には開かれたホームとして開放しており、近隣の人々や子どもたちが気軽に訪問し、利用者とゲームや習い事、庭や畑作りなどで交流している。また、わらじ五平餅づくりなどのホーム行事に招待したり、地域行事にも積極的に出かけ、地域の一員としての、連携に努めている。

【情報提供票より】 (平成 20 年 5 月 10 日 事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 16 年 3 月 31 日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	22 人	常勤 16 人, 非常勤 4 人, 常勤換算	18.7 人

### (2) 建物概要

建物構造	鉄骨 造り		
	3 階建ての	1 ~	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	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(30日)
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 (平成 20 年 5 月 10 日 現在)

利用者人数	27 名	男性 7 名	女性 20 名
要介護1	6 名	要介護2	8 名
要介護3	8 名	要介護4	3 名
要介護5	2 名	要支援2	0 名
年齢	平均 82.9 歳	最低 58 歳	最高 93 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	根本外科医院、(株)メディカルセレクト歯科、ときわぎ診療所
---------	-------------------------------

## 2. 評価結果（詳細）

外部評価	自己評価	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項目)	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>I. 理念に基づく運営</b>					
<b>1. 理念と共有</b>					
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	その人らしい、快適で穏かな暮らしを支えるために、地域の人々との交流を深めながら、ふれ合いを大切にする理念を掲げている。		
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	理念は、ミーティングの度に確認しあいながら、全職員で共有を図っており、日々の実践に活かしている。		
<b>2. 地域との支えあい</b>					
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	近隣の子どもたちが、利用者と囲碁の対戦や習字を習いに自由に訪問している。公民館行事や自治会行事には積極的に参加し、地域の一員として交流している。		
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
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	管理者以下職員は、評価の意義を良く理解し、前回評価の改善課題は前向きに取り組み改善されている。さらに、自らの取り組みとして、品質管理（QC）手法も取り入れている。		

外部評価	自己評価	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項目)	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	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	運営推進会議では、グループホームの役割、認知症介護の理解などで大きな成果を得ている。参加者に駐在所の警官が加わり、警察出身の利用者が運営推進会議の開催を楽しみにするといった副産物もうまれた。		
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	前回の改善課題であったが、ボランティアの照会や福祉センター利用方法などで、ホーム側から市の担当者に働きかけ、指導を受けている。		
<b>4. 理念を実践するための体制</b>					
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、ホームでの暮らしの様子、行事など写真を添えて個別に報告している。金銭管理は小額を利用者が所持しており、出納を領収書と共に送っている。		
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	家族が意見、苦情等を述べ易いように、アンケート方式を採り、データを集計し改善に活かしている。時に、思い違いの事例もあるので丁寧な説明に努めている。		
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	職員の技術向上のために、3ユニット内で職員異動が行われている。利用者への影響を最小限にするため、すべての利用者を把握している管理者が、異動した職員の後方支援をしている。		

外部評価	自己評価	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項目)	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>5. 人材の育成と支援</b>					
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	法人内に研修制度があり、新人研修、管理者研修が行われている。ホーム内では、月1回の会議のなかでケア会議の機会を設けている。職員の資格取得奨励の制度もある。		
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	地域の1事業者との交流が行われ、相互に学び合っている。利用者の見学やイベントへの参加、中型バスを運転手付きで無償で借りるなど、協力関係を持っている。		
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
<b>1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応</b>					
12	26	○馴染みながらのサービス利用 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	利用希望者には、ホームを訪問してもらい、雰囲気や暮らしぶり、利用者との会話など時間を十分にかけて馴染んでもらい、利用につなげている。		
<b>2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援</b>					
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	利用者の意思を尊重し、自由に過ごしてもらっている。本人の持っている得意な技能や経験・趣味、意欲のあるものを通じて共に学び、共に支えあっている。		

外部 評価	自己 評価	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 したい項目)	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>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</b>					
<b>1. 一人ひとりの把握</b>					
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	本人の生活歴と、家族の希望も聞いて思いを把握している。面会が特に少ない家族には、訪ねて欲しい思いを持っており、それを促す努力が続けられている。	○	来訪が遠のいている家族への働きかけはあきらめることなく、努力の継続に期待したい。
<b>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</b>					
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	本人・家族、関係者から話を聞き、本人へのケアのあり方を検討し、意見を出し合いながら介護計画に反映させている。		
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	介護計画は、3ヶ月定期的見直しを行い、心身の状況に変化があれば、家族や関係者と話し合い、新たな介護計画を作成している。		
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>					
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、その時々々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	医療連携体制の下で、入院になる手前で適切な処置を行い、入院に至らない対応や早期退院の支援、重度化・終末期対応の支援を行っている。		

外部 評価	自己 評価	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 待したい項目)	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>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</b>					
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	かかりつけ医への受診は、家族と連携して支援している。必要な人には月2回、提携の診療所からの往診が受けられ、歯科診療も週2回の往診がきている。		
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	重度化や終末期に向けて、家族、医師、看護師、職員が連携を取り対応する指針を定めている。そのためのケアをどのようにすべきか、学習会を定期的に行っている。		
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<b>1. その人らしい暮らしの支援</b>					
(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	利用者の尊厳、プライバシーについて、日々の関わり方を、学習会で取り上げ、周知している。利用者からも、職員からしてもらいたくないこと、心がけることなどの要望が出され実践している。		
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	利用者それぞれの希望に合わせて、1日を穏かに過ごしている。午後、麻雀卓を囲む人、畑で野菜を作り、収穫を喜ぶ人、家事や調理に参加する人、喫茶店を開設するなど、思い思いに過ごしている。		

外部評価	自己評価	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項目)	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>(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</b>					
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	食材の準備から調理に関わり、配膳・下膳も利用者が役割を担っている。職員も一緒に食事を摂りながら、味付けの話題などで会話が弾み、楽しい食事風景となっている。		
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ず、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	利用者の希望に沿って、曜日や時間帯を選択できるように取り組んでいる。また、利用者のリクエストにより、色とりどりの花びらや、果物を湯船に入れて楽しめるように工夫している。		
<b>(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</b>					
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	長い間、喫茶店を営んでいた利用者がコーナーに店を仕立て、飲み物と一緒に笑顔も提供している。他の多くの利用者も、それぞれの特技、経験を活かしてもらい、明るく楽しい暮らしを支えている。		
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	散歩、買い物、外食、ドライブなど居室に閉じこもらないように外出の機会を日常的に支援している。		
<b>(4) 安心と安全を支える支援</b>					
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	鍵は常時開放し、利用者の外出予兆を察知したときは、止めるのではなく、職員も一緒に出かけている。		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
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	消防署の指導を受け、避難経路の確保、消火器の使用法など訓練している。また、地区自治会長との話し合いで、災害時の協力が得られることになっている。		
<b>(5) その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援</b>					
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	法人本部より、栄養計算された献立表が基本となっているが、利用者の個別に対応した食事を提供している。摂取量は、水分と共に記録管理している。		
<b>2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり</b>					
<b>(1) 居心地のよい環境づくり</b>					
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	建物内はバリアフリーとなっており、全体に明るくて広く、ゆったりした居心地良い場所が確保されている。共用空間には、季節の草花や装飾品が繊細な表現センスでバランス良く配置され、心癒される空間となっている。		
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	居室には、使い慣れた馴染みの家具類や装飾品、テレビなどが持ち込まれ、繁雑にならないように配置されている。		

※  は、重点項目。

※ WAMNETに公開する際には、本様式のほか、事業所から提出された自己評価票（様式1）を添付すること。