

# 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
<b>合計</b>	<b>30</b>

事業所番号	2190100046
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」やないづ
訪問調査日	平成20年6月17日
評価確定日	平成20年7月22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

## 【評価実施概要】

事業所番号	2190100046
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」やないづ
所在地 (電話番号)	岐阜市柳津町梅松一丁目91-1 (電話) 058-387-6218

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16日	評価確定日	平成20年7月22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	11 人	常勤	10 人, 非常勤 1人, 常勤換算 10.4 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	円	昼食	円
	夕食	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	6 名	女性	12 名
要介護1	4 名	要介護2	6 名		
要介護3	3 名	要介護4	3 名		
要介護5	2 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 85 歳	最低	66 歳	最高	97 歳

## (5) 協力医療機関

協力医療機関名	黒田内科クリニック
---------	-----------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームにとって厳しい1年間であったことが推測される。それは、前回評価時の要改善指摘・推奨事項22項目に、全く手が付けられなかったことから明らかである。職員の離職の補充のために、法人内の他ホームから4名の職員を迎え、新規採用の2名を加え、新たに赴任したホーム長と管理者が再建を任されている。職員の離職が多かったせいで、家族との関係も信頼感の乏しいものとなってしまっている。しかし、光明もある。ホーム長と管理者との連携による運営体制の下、職員の献身的な介護によって利用者は安定感を保っている。急がず、あわてず、着実に一つひとつの課題をクリアしていくことが、若き2人の管理層に与えられた使命であろう。次回の訪問に期待する。

## 【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>前回評価では、要改善の指摘や推奨事項を22項目にわたって指摘された。その後、職員の退職や異動が頻繁となり、指摘事項に手を付けられないまま今回の受審となった。新たに赴任したホーム長と管理者の手腕に期待したい。</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>ホーム長と管理者は、自己評価や外部評価の意義を理解し、これをサービス提供の質の向上に役立てようとの思いはあるが、職員を巻き込んでの取り組みとはなっていない。職員育成の面からも、一般職員の自己評価への係わりを多くすることが望まれる。</p>
重点項目	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>新たな管理層(ホーム長、管理者)の体制となって、まだ運営推進会議が開かれていない。会議メンバーの選出もほぼ終わり、近々開催の予定である。地域との交流面で課題を持つだけに、運営推進会議の成果が期待される。</p>
重点項目	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>説明不足や人手の不足から、家族の中には一種の失望感を持つ者もいる。外出の支援が行われていないとの意見、家族の意向が介護計画へ反映されないとの意見、金銭トラブルに不信感を示す意見等が不満の主なものである。しかし、失望や不満は、大きな期待や要求に対する反面要素であることを理解し、家族の期待に応えるためにも、双方の親身な話し合いによる良好な関係の再構築をお願いしたい。</p>
重点項目	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	<p>自治会への加入が認められていないこともあり、これまで、地域との交流での目立った動きはなかった。しかし新たに赴任したホーム長は、粘り強く交渉していく意欲を持っており、加入が認められない場合であったも、他の方法で地域との係わりを持つと決意している。</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)
<b>. 理念に基づく運営</b>					
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	これまでは職員の異動が激しく、安定したホーム運営とは言い難い状態であった。しかし、法人の理念とは別にホーム独自の理念も策定されており、新しいメンバーを加えて新たな出発が始まっている。		新たに赴任したホーム長と管理者の協調の下、これからのホームが目指す方向を示すためにも、再度のホーム理念策定が待たれる。
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	ホーム長は、機会あるごとに理念についての話題を出すように心掛けている。新規に採用された職員もあり、唱和による法人の理念の定着も進んでいる。		
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	地域への融合を目的として、自治会加入を目指しているが、現時点では自治会加入が認められていない。ホーム長が、今後も粘り強く交渉を続けていくこととしている。		地域交流の第一歩が自治会加入であるとして、そのことに固執するよりも、ホーム長の考える「他の方法で真の地域交流の道を探る」が正解であるかもしれない。急がば回れ、に打開の道が開かれることを期待したい。
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、外部評価の意義を理解し、これをサービス提供の質の向上に役立てようとの思いはあるが、職員を巻き込んだの取り組みとはなっていない。		
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	新たな管理層(ホーム長、管理者)の体制となって、まだ運営推進会議が開かれていない。会議メンバーの選出もほぼ終わり、近々開催の予定である。		

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 (すでに取り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	ホーム長が市内の二つのホームを管轄することから、市の担当者との接点は多い。赴任して日は浅いが、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	家族アンケートでは、ホームから家族への情報伝達に課題を残す結果がでた。退職をはじめ職員の異動が続いたことが、家族との信頼関係に少なからず悪影響を及ぼしている。		家族を孤立させないためにも、適切な情報伝達ツールを明確にすることが望まれる。かつて発行されていたホーム便りの再刊を期待したい。
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	ホームの側からの説明不足や人手の不足から、家族の中には一種の失望感を持つ者もいる。外出の支援が行われていないとの意見、家族の意向が介護計画へ反映されないとの意見、金銭トラブルに不信感を示す意見等が不満の主なものである。		失望や不満は、大きな期待や要求に対する反面要素である。職員の安定(定着)を成し遂げ、家族の期待に応えるためにも、双方の親身な話し合いによる良好な関係の再構築をお願いしたい。
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	現管理層(ホーム長及び管理者)が赴任するまで、職員の退職や異動が重なり、不安定な人事管理が続いていた。ここ数ヶ月、職員のシフトは依然窮屈な状況が続いているが、職員の異動が無くなったことにより、利用者は安定した状態で生活している。		
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	法人レベルで教育・研修体系の見直しに入っており、充実していた法人研修が休止状態となっている。ホーム長はホーム内勉強会を企画しており、近々「介護計画のモニタリング」をテーマとした職員研修が開催される予定である。		
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	県・グループホーム協議会に加入しており、会合には極力出席するように努めている。地域の他のホームとは、空き室情報のやり取りをしている。		

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)
<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>	ホーム長は、円滑な利用の開始のためには、利用希望者のホーム見学や一部体験(利用者との交わり)の必要性を感じている。しかし、利用者・家族の側に緊急性のある事案が多く、理想的なサービス開始には至っていない。		
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>	夏風邪でもひいたのであろうか、一人の利用者が熱発で食事が摂れない状態となった。ホーム長、管理者、職員が入れ替わり立ち替わり居室を訪れ、親身な対応を見せていた。		
<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>	職員が大幅に入れ替わったため、利用者との意思の疎通を図ることを第一義として取り組んでいる。家族から得られた情報も、重要なものとしてケアに活かそうとしている。		
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>	職員が不足気味であり、法人の定めるルールに則った介護計画の作成とはなっていない。家族アンケートには、介護計画に家族の意向が聞き入れられないとの不満もあった。		
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>	介護計画の見直しに当たって、モニタリング(評価)が行われていないことから、前回計画の結果を反映した介護計画の策定とはなっていない。しかし、孫の誕生によって生きがいを見出した利用者、リハビリ(歩行)を追加して計画に盛り込むなどの臨機の対応が取られていた。		前回計画(目標)を評価して、その結果を次回計画に反映させることがケアの継続の担保となる。モニタリング(評価)の意義や目的を、計画されている研修の中で、職員に十分に理解させていただきたい。

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)
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	提携医の専門外の診療科目の場合には、往診が利かずに通院を余儀なくされる場合が多い。緊急の場合や家族の都合によっては、職員が付き添うことになる。		
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	ホームの提携医は月に2回、定期的に往診がある。他のホームの提携医を兼ねていることから認知症に詳しく、心配なことが起きればすぐに駆けつけてくれる。訪問当日も、突然の発熱に不安のある利用者のために往診にみえていた。		
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	ホーム長、管理者ともに、現時点での職員配置を考慮した場合、終末期のケアが困難であることを認識している。家族の中には、ホームでの終末期ケアを望む者もいるが、家族の納得を得て他の施設に移ってもらっている。		ホームからの希望として、要介護度の進んだ利用者2名に退居してもらったが、ホーム再建を第1義として考えるならば、賢明な施策であったと思われる。今後も、家族との話し合いを通して、その時点での最善の方法を取られることを望みたい。
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	利用者の一人ひとりを大切な存在として認めている。訪問調査当日に熱発の利用者があったが、ホーム長、管理者、職員ともに親身な対応を見せていた。利用者に対する言葉かけも適切であった。		
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	利用者の自由にまかされている部分が多く、起床や就寝も命名のペースで行われている。訪問理美容には、ほぼ全員の利用者から希望があり、男性利用者はひげも剃ってもらおう。		

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	食事に介助を要する利用者はほとんどいなかったが、2階のフロアでは柔らかなおかゆを食べている利用者が多かった。毎食、梅干しが欠かせない利用者もあり、個人の嗜好も十分に汲み取られている。		
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	ほとんどの利用者が3日に1回、週2回の入浴機会である。やや少ない気もするが、希望すれば毎日でも風呂が使えるようにはなっている。		
(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	将棋を趣味とする男性利用者があり、職員は利用者同士の対戦を実現しようと対戦相手を探している。来客がある時には、決まって接待役を引き受ける女性利用者もいる。		
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	シフトの関係で、外出支援が思うようにはできていない状況である。職員の時間的な余裕がないため、家族の応援を得て、利用者が喫茶店でお茶を楽しむこともある。		
(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	ホーム長、管理者、職員は鍵を掛けないケアの重要性を認識しているが、玄関は施錠してあることが多い。ただ、1階のリビングは掃き出し窓となっており、鍵が掛けられていないことから、利用者には解放感を与えている。		
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	避難訓練や災害時の連絡、対策のマニュアルができています。避難訓練は行われているが、夜間を想定した訓練の実施がない。		夜間想定避難訓練では、近隣住民の参加、応援が必須となる。もし、訓練への住民参加が難しいのであれば、住民参加なしで実施し、住民の支援のないことがいかに不都合であるかを認識することも、ホーム・職員にとって無意味なことではないであろう。

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	法人の管理栄養士が作った献立を基本としているが、利用者の好みを考慮してアレンジすることもある。高齢者の健康に水分摂取が重要であることが十分理解されており、食事量とともに、水分摂取量も記録してある。		
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	利用者の1日の生活では、食堂を兼ねたりリビングで過ごす時間が圧倒的に多い。この時間を有意義に過ごしてもらうため、仲の良い利用者同士を隣の席にしたり、テレビ好きの利用者をテレビの見やすい位置にしたり、車いすの利用者を入り口に近い席にしたりと、様々な配慮をしている。		
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のもをを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	利用者の好みで、居室は洋室にも和室にもできる。ほとんどは洋室であるが、ベッドを置かずに布団を敷いて寝る利用者もいる。ポータブル・トイレが居室に置いてあったが、下に敷く敷物を頻繁に洗っており、気になる臭いは全くない。		