

# 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
<b>合計</b>	<b>30</b>

事業所番号	2192100044
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」あじさい
訪問調査日	平成20年6月24日
評価確定日	平成20年8月7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 2008年7月21日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2192100044
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」あじさい
所在地 (電話番号)	岐阜県大垣市木戸町306-1 (電話) 0584-78-0057

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24日	評価確定日	平成20年8月7日

## 【情報提供票より】(20年6月10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	13 人	常勤	11人, 非常勤 2人, 常勤換算 11.5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	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(6月10日現在)

利用者人数	17名	男性	6名	女性	11名
要介護1	2名	要介護2	3名		
要介護3	9名	要介護4	3名		
要介護5	0名	要支援2	0名		
年齢	平均 80歳	最低	59歳	最高	92歳

## (5) 協力医療機関

協力医療機関名	山中クリニック 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】

近くを幹線道路が走るが、ホームの周辺には交通量の激しい道路はなく、閑静な住宅地の中に立地するホームである。管理者の性格であろうか、自由で開放的な雰囲気でありながら、基本には忠実に物事を進めて行こうとする面が感じられる。玄関の施錠を、「拘束であり人権の侵害にあたる」と説く利用者がいるが、この件をよき教育機会ととらえて職員の意識向上に役立てている。かつては書道の先生であった女性利用者がいる。今は寝たきりとなってしまう、もう2度と筆を持つことはかなわないであろう。そして、居室の壁やカーペットは墨の染みでいっぱいである。しかし、墨の染みこそが彼女の生きた証しであるとして、管理者はそれをきれいにしようとは思っていない。ホームの原点、介護の原点がここにあるような気がした。

## 【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)
	前回評価での要改善・推奨事項は8点あったが、全てに取り組みの跡が見えた。同業者との交流等、1、2は結果として効果の出ているものもみられるが、引き続きの取り組みを期待したい。
重点項目	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	ユニット毎にミーティングの中で話し合い、職員の意見を反映した自己評価票となっている。それぞれのユニットの考え方や取り組みの様子、今後の課題などの違いが分かり興味深い。職員を自己評価に巻き込むことで、職員にも多くの気づきがあったと思われる。
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)
	2ヶ月に1度、定期的に運営推進会議を開催している。会議メンバーには、行政代表としての包括センター職員、地域代表の自治会長、知見者としての民生委員、それに家族代表と管理者・職員が加わっており、広く意見収集ができる体制である。さらに幅広く意見を収集する意味からも、新たにボランティアの代表や近隣住民をメンバーに加え、会議の硬直化を防いでほしい。
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)
	家族の意見・要望は直接ホーム(職員)に届いており、意見箱等への投稿はない。家族アンケートからは、家族とホーム(職員)との良好な関係がうかがわれる。特に、管理者は顔と顔を突き合わせた対話を重視しており、急ぎの連絡は電話で行われるが、場合によってはホームに来てもらい納得のいくまで話し合っている。「あじさい通信」も有効な情報伝達ツールとなっている。
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)
	自治会長のはからいで、「あじさい通信」が近隣の各家庭に配布されることとなった。これを機に、「あじさい通信」に自治会長や地域の人たちの声が入り込められれば、ホームと地域との距離は一気に縮まることとなる。利用者がホーム外で迷子になったことがあったが、地域住民の協力で何の心配もなくホームに戻ってきた。ホームが、その機能を地域に還元し、地域に必要な社会資源として認知される日も近い。

## 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	ホーム独自の理念として、利用者に対する支援方針、ホーム(職員)のチーム作り、地域への対応の3点が具体的に述べられている。理念の構成もバランスが取れている。		
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	自分たちで作った自分たちの理念であるとの思いが強く、職員は理念の意味するところをよく理解している。		
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	自治会長のはからいで、ホーム便りの「あじさい通信」が近隣の各家庭に配布されることとなった。利用者がホームを出て迷子になったことがあったが、地域住民の協力で何の心配もなくホームに戻ってきたことがあった。地域との交流は順調である。		「あじさい通信」に自治会長や地域の人たちの声が盛り込まれれば、ホームと地域との距離は一気に縮まることとなる。ホームが、その機能を地域に還元し、地域に必要な社会資源として認知される日も近い。
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	自己評価票の作成に当たっては、管理者やユニットリーダーが最終的なまとめをしているが、職員の意見を反映させることを基本としており、ミーティング時には活発な意見交換が行われている。		
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	2ヶ月に1度、定期的に運営推進会議を開催している。会議メンバーには、行政代表としての包括センター職員、地域代表の自治会長、知見者としての民生委員、それに家族代表と管理者・職員が加わっており、広く意見収集ができる体制である。		今後は、外部評価の結果の検討や改善課題のモニター機能を発揮することとなる。会議を硬直化させないためにも、ボランティアの代表や近隣住民をメンバーに加えることで、さらに幅広い分野からの意見収集を可能に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	会社の経営権の委譲問題や職員の不足した時期の対処等、難関に遭遇した時には市の担当職員に相談に乗ってもらい、適切な指示、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	顔と顔を突き合わせた対話を重視している。急ぎの連絡は電話で行われるが、場合によってはホームに来てもらい納得のいく解決策を話し合っている。「あじさい通信」も有効な情報伝達ツールとなっている。		
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	家族の意見・要望は直接ホーム(職員)に届いており、意見箱等への投稿はない。家族アンケートからは、家族とホーム(職員)との良好な関係がうかがわれる。		「サイレント・マジョリティー(もの言わぬ多数派、声なき声)」という言葉もある。意見箱への投稿がないことを善しとせず、言いにくいこと、聞きたくないことでも伝わる仕組みづくりを願いたい。
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	一時期離職者が多かった時期もあったが、現在は職員が定着し安定した人事管理が行われている。急に職員が異動になった時に利用者への影響が出ないよう、簡易な「対処マニュアル」の作成を検討している。		
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	これまで行われてきた法人主導の研修が効果を上げている。研修時の他ホーム職員との交流により、それぞれのホームが抱えている課題を共有することができ、自らのホームの運営や現場でのケアに役立てている。向上心が強く、資格取得にチャレンジする職員もいる。		
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	県のグループホーム協議会に加入した。しかし、大きな法人の経営になるため、「ホーム長会議」や「法人研修」等、法人内での交流に限定されることが多く、地域の同業者との交流には至っていない。		まずは管理者が先鞭をつけ、職員間の交流(交換研修、合同研修)を促し、利用者の交流(相互訪問、合同イベント)へとつなげていただきたい。

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)
<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>緊急性がある場合には、利用者本人がホームを見学しないで利用開始となることもあるが、極力本人にも事前にホームを見てもらうようにしている。宿泊を含んだ体験利用の実施の可能性も検討している。</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>家族から利用前や利用後の心境を聞かされ、管理者は利用者本人だけでなく家族に対するケア(支え)の重要性をも認識している。昔の話、生活の技や伝承文化だけでなく、管理者・職員は人間関係についても多くを学び取っている。</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>介護度が低く、歩行機能にもほとんど障害のない男性利用者が二度、三度と玄関入り口付近へやってくる。外へ出たいという利用者の思いを察し、職員はすぐに玄関を開けて庭へと導いていた。</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>本人や家族の意見・意向が聞き取られているが、ホームの介護方針への反映が薄く、職員によるモニタリング中心の介護計画になっている。</p>		<p>モニタリングの結果と本人・家族からの聞き取り(第一表)を合わせて、ホームの方針(第一表)を決定していただきたい。その方針に則って目標(長期・短期)を決め、内容を肉付けすれば、「利用者本位の介護計画」となる。</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>3ヶ月を定期見直しの期間としているが、利用者の状態によっては臨時の見直しをすることとしている。見直し時に、家族に加わってもらうことも検討課題に上がっている。</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	職員配置の関係で人手が足りない時の外出支援は、遠出(散歩)をせずに、広い庭(駐車場)にベンチを置いて休憩してもらっている。また、利用者の意向を十分に受け止めようとの配慮から、1階と2階の職員の応援体制も組んでいる。		
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	提携する医療機関と歯科医院から、ともに月に2階の訪問診療を受けている。当初、馴染みのかかりつけ医を希望していた利用者が、利用開始時に提携医の説明を受け、かかりつけ医を変更した例もある。		
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	利用者全員ではないが、重度化に伴っての意思確認書を取っている。かかりつけ医と病院との連携が強固なため安心感があり、家族の意向を尊重しながらも、主治医の意見・指示に従うこととしている。		
. 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	玄関の施錠の件で「基本的人権」を口にする利用者があり、職員にもプライバシーに関する意識が高い。「個人情報使用同意書」が家族から取っており、利用開始時の確認書にも利用者の写真やVTRの使用について同意を確認する項目がある。		「あじさい通信」が地域にも配布されるとのことであり、文書による利用者の写真使用の同意を取ることが必要となる。 「個人情報使用同意書」に該当する項目を加えるか、利用開始時の確認書を覚書化することで対処できよう。
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	起床時間は決められていないが、ほとんどの利用者は起床が早い。夜の就寝は自由であり、遅くまでテレビを見ている利用者もいる。利用者の自由度は高い。		

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)
(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	食事介助の必要な利用者があり、目を離すと他人の物を食べたり、他の利用者に自分の食べ物をあげたりと、食事時間の職員は見守りも大変である。種を口から出せない利用者のために、種を取り除いてあるサクランボが出されていた。		
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	入浴はスケジュールが組んでなく、利用者の気分で朝から夕刻までならいつでも風呂が楽しめる。毎日のように入る利用者もいるが、基本は2日に1回の入浴である。		
(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	利用者その人その人の得意な分野で力を発揮してもらえるよう配慮している。男性では、洗車や大工仕事をする利用者がある。女性利用者は、縫いもの(雑巾作り、パッチワーク、繕いもの)や調理、食器の拭きあげ、洗濯物の処理などが役割である。		
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	高い評価の家族アンケートの中であって、外出支援には辛い評価点がついた。しかし、職員の不足を補うために、利用者一人だけで駐車場まで外出させたり、車を使用して買い物に行く場合には、利用者を同乗させるなどの工夫をしている。		
(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	玄関には二重のガラス扉が設置してあり、内側の扉は通常施錠してある。しかし、事務所から見渡せる場所にあるため、利用者の外出したいそぶりを察知すれば、すぐに解錠して利用者の意向に沿えるようになっている。		
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	夜間を想定して避難訓練を行ったが、改めて夜の災害の怖さを認識することとなった。この教訓を活かし、次回の災害訓練は、地域の住民の協力を得て行う予定である。		

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)
(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	水分摂取の重要性が理解されており、3度の食事と10時、3時の他にも極力水分を摂ってもらっている。食事量や水分摂取量は記録されている。		
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	事務室が病院のナースステーションのようになっており、カウンター越しに玄関や居間(ホール)が見渡せる。カウンターの上には鉢植えやぬいぐるみが飾ってあるが、事務所からの見守りが必要な時には、カウンターから降ろして視界を確保していた。		
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	体調が悪く、ほぼ寝たきりになってしまっている女性利用者は元は書道の先生であった。居室でも作品の制作を行っていたことは、壁やカーペットに残っている墨の汚れからも明白である。居室にあった書道専門誌には、彼女の作品が紹介されていた。		