

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

I. 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
II. 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
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	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
IV. 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	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	憩いの里 やないづ
訪問調査日	平成 19年6月22日
評価確定日	平成 19年7月23日
評価機関名	NPO法人 旅人とたいようの会

○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H19年7月 1日

【評価実施概要】

事業所番号	(※評価機関で記入) 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	岐阜市柳津町梅松1丁目91-1 (電 話) 058-387-6218		
評価機関名	NPO法人 旅人となつた会		
所在地	大垣市伝馬町110番地		
訪問調査日	平成19年6月22日	評価確定日	平成19年7月23日

【情報提供票より】(H19 年 6月 25日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	昭和・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 14 人, 非常勤 0 人, 常勤換算 11.75	

(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)	30,000 円	その他の経費(月額)	円
敷 金	有(円) 〇無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(120,000 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 1,050 円		

(4)利用者の概要(H 19年 5月 1日現在)

利用者人数	18 名	男性 7 名	女性 11 名
要介護1	3 名	要介護2	5 名
要介護3	3 名	要介護4	5 名
要介護5	2 名	要支援2	名
年齢	平均 84 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 はま歯科医院
---------	------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

利用者の「その人らしさを大切に」を常に意識し、日々のかかわりの中で声を掛け、利用者の言葉や表情などからその真意を推測したり、家族や関係者から情報を得るように努めている。職員は利用者から得意なことを教えてもらった。自分らしく暮らしていくことを支援し、明るく共に暮らすホームを目指している。管理者は若く、認知症高齢者ケアに意欲を持って取り組んでおり、職員の声にも耳を傾け頼られる存在となっている。運営推進会議を基盤に、地域の行事にも職員と利用者が共に参加をし、地域の人達の声がいつも聞かれるような関わりをもちたいという意向がある。

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)
	開設 平成18年8月1日 今回が初回外部評価である。
重点項目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)
	外部評価の意義・目的などを会議で話し、サービスの質の向上・見直しの良い機会と捉えている。外部評価の結果は会議で報告し、改善に向けて取り組む意向がある。
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)
	市の方針により、今まではブロック単位で9施設合同の運営推進会議が開催されていた。ホームからも民生委員・家族が参加して意見交換をしている。今年度7月からは単独で開催の準備をしている。地域住民の協力や理解が得られるよう、会議への参加を積極的に働きかけることを期待する。また、行政の指導助言を得るため、ホームの現状を見てもうら機会とし行政の担当者に参加を求められたい。
重点項目④	家族などの訪問時に日頃の様子を伝え、健康状態、金銭管理等報告をしているが、十分とは言えない。家族等は、意見や不満、苦情を言い出しにくいことを理解し、定期的に報告することは家族の安心と利用者の喜びになると思われる。プライバシーに配慮しながら、サービスの改善を図る為に大切なことを伝え、遠慮なく言える「場」の設営も望まれる。
	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	近隣住民とは散歩時などで顔見知りになり会話ができるようになっている。地域の情報を得ることはもちろんであるが、ホームを知ってもらうことなどホーム側から働きかける工夫が望まれる。運営推進会議開催についても行政、自治会、隣組など声掛けを期待したい。

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)
I. 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	法人として地域密着型サービスの役割を念頭におきその人らしく暮らし続けることを理念とし、事務所に掲げ理解しているが、事業所独自の理念がスタッフの意識の中に定着していない	○	平成18年度から地域密着型サービスになり、運営基準等関係法令の改正に伴い、運営規定などの変更や書類の見直しが望まれる。理念が職員全員のものとなることを期待する
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	管理者は地域密着型サービスの役割を理解し、事業所独自の理念が必要であると、新たに理念を掲げた。今後、事業所の理念が職員全体に浸透するよう、ミーティングや会議など機会ある度に意識づけて行く考えである	○	地域との関わりが生活の継続として大切なことを念頭に、職員全員が日々利用者と関わる際に、理念を具体化していくことを意識して取り組むことを期待する
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	散歩など外出した時地域の方に出会えば挨拶を交わしているが地域の一員としての取り組みは出来ていない。	○	地域密着型サービスが地域とつながりながら暮らしていくことを支えるものであり、今後は積極的に行事など地域活動の情報を集め、参加して接点を持つ取り組みを期待する
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	外部評価の意義・目的などを会議で話し、サービスの質の見直しの良い機会と捉えている。外部評価の結果は会議で報告し、改善に向けて取り組む考えがある。	○	職員全員が、自己評価及び外部評価を実施する意義を理解し、質の向上・改善に向けての取り組みをを期待する
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	市の方針により今まではブロック単位で、9施設合同の運営推進会議が行なわれていた。7月からは単独で開催することになり準備をしている。	○	運営推進会議は利用者、家族等、地域住民、地域包括支援センターや行政等幅広い立場の人に参加を促し、地域住民の一員として交流を図り、地域に開かれたサービスとして質の確保を期待したい。行政から土日を外して欲しいと言われているが調整協力をし、これからも話し合っていくことが望まれる。

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	運営推進会議で顔を合わせる以外、連携は取れていない。	○	運営推進会議への市の担当者の参加を促し、市の考え方や現場の課題解決のために、市の理解や支援の必要なことを知ってもらい、ともに問題解決を図っていく取り組みを期待する。
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	家族等の訪問時には笑顔で応対し、日頃の様子を伝え、健康状態、金銭管理の報告をしている。又、訪問のない利用者家族には手紙や電話で知らせている。ホームだより「歩」の発行が滞っているので、再発行できるよう取り組んで行きたい考えがある。	○	家族への報告は不定期であり充分とは言えない。本人や家族の状況に合わせて個別の報告を丁寧にしていくことを、家族からの要望や意見を聞く機会と捉えることができる。ホームだより「歩」の発行が期待される。
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	訪問時を大切に相談や苦情が言い易い雰囲気作りをしている。踏み込み過ぎないよう電話でも意見や不満を聞くように心がけている。契約時に苦情相談窓口の説明をしている。	○	家族等は、意見や苦情不満は、言い出し難いという心理を理解して、遠慮なく言える「場(家族会)」の設営の検討が望まれる。家族等から得られた意見を、サービスに反映させていく取り組みを期待する。
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	職員の異動・退職は最小限に留めるようにしている。利用者の混乱を少なくするよう、理解できる人には個別に挨拶したり、紹介している。		
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	新人研修は必須となっており、ケアの質の向上に向けて社内研修が段階別に行なわれている。実務者研修は順次受講している。しかし、外部研修の参加は行なわれていない。管理者として、働きやすい職場づくりに心掛け、管理者からコミュニケーションを図る声掛けをしている。	○	外部研修などの情報を職員に周知し、参加しやすい環境を整え、研修後には研修内容を全職員が共有できるよう報告する機会を期待したい。親睦会の予定もあり、交流を通し働きやすい職場作りを考えている。
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	県内認知症高齢者グループホーム協議会に加入しているが、研修などの参加には至っていない。しかし法人内の管理者との交流は行なわれている。外部の同業者との交流は質の向上・確保の為大切と捉え、外に目を向けていきたいと考えている。	○	地域の同業者と更に、日々のサービスや職員育成に役立つ実践的な交流や連携を期待したい。

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)
Ⅱ. 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	○馴染みながらのサービス利用 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	利用申し込み者の状況によっては、自宅へ訪問したり、ホームに遊びに来てもらったり、少しでも安心感を持ってもらうようにしている。また、契約前には本人の身体状況・生活状況・要望などを話し合い、本人・家族が安心して納得して利用に移行することを望んでいる。	○	家族などの状況で利用が急がれる場合でも、本人の安心と納得が得られるよう家族等と十分に話し合いながら、本人と家族等にあった個別の利用開始の調整を希望する。
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	○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	利用者と職員が共に暮らし支援するサービスと捉え、利用者の得意分野で力を発揮してもらっている。長年の主婦の経験で「ちらし寿司」を作ったり、農業の経験者には「トマト作り」を教えてもらったり、元電気屋さんにはドライバーで「鍋の取っ手の修理」をしてもらったり、縫製の経験者には「ボタン付け」をしてもらい協働しながら和やかな生活ができるように場面作りや声掛けをしている。	○	先回りしたり、やってあげたりのサービスにならないように職員の自己研鑽(利用者役になる)やお互い気付きあう学習を深められることを期待したい。
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					
1. 一人ひとりの把握					
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	入所時の事前情報や食事・お茶を一緒にしたり、日々の関わりの中で声掛けて利用者の意向の把握に努めている。一日の流れは決まっておらず、利用者の思いを大切にしている。	○	利用者が言葉にしづらい思いを、日々の行動や表情など些細な会話や観察からその真意を推し測ったり、家族や関係者から情報を得て、利用者がその人らしく暮らし続ける支援を期待する。
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	○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	ユニット別の会議は1回／月行い、ケース検討している。個別介護記録や利用者・家族・医師・職員等と相談して介護計画の作成にあたっている	○	地域でその人らしく暮らし続けることを支えていくための介護計画であり、家族の意向も大切にしながら、さらに、利用者主体の暮らしを反映した介護計画が望まれる。
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	介護計画の評価は担当スタッフが行なっている。見直しは3ヶ月に一回の期間に応じて行なっており、家族の同意も得ている。	○	モニタリングの書式を検討しており、毎月実施していく考えである。利用者や家族からの新たな要望や状況の変化がなくても毎月新鮮な目で見直す取り組みを期待する。

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)
3. 多機能性を活かした柔軟な支援					
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	利用者や家族の状況によって、個別の外出や病院受診のための通院の支援などを柔軟に対応している。	○	協力医療機関との連携を活かした利用者・家族の負担軽減など、地域密着型サービスの多機能性も今後に向けて検討を期待する。
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					
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し、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	利用者・家族が希望するかかりつけ医の継続的な医療を受けることができる。協力医療機関と24時間気軽に相談や指示が受けられる関係がある。また、訪問看護ステーションとの連携ができており、日頃の健康管理や医療面での相談・助言・対応を行ってもらっている。		
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	契約時に(退所に当たって)説明しているが、終末期についてはホームとしての指針は示していない。いずれその必要性は考えている。	○	法人の指針を踏まえ、早期から家族・利用者・医師・看護師・職員で段階的に検討し、利用者・家族の安心と納得が得られる取り組みを期待したい。
IV. 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	社内研修や会議でプライバシーの保護、個人情報の保護についてその都度、職員に話し、意識向上を図っている。本人を傷つけないように、さりげない言葉掛けや対応に配慮している。		
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	起床時間、就寝時間は一定にせず、利用者の表情や体調で柔軟な対応をしている。着衣の選択、整容(毛染め・パーマ)も利用者の意向に沿わせている。	○	日常生活の中で一人ひとりの生活のリズムやその日に何がしたいと思っているかを大切に、日々の暮らしがその人らしいものとなるような支援を期待する。

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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	利用者と一緒に食事作り、後片付けしたり、職員と一緒に同じテーブルで同じ料理を話しをしながら楽しく食べている。食事中は食事に集中する為テレビを切って食事するなど雰囲気づくりの配慮がある。		
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	入浴日は決めてあるが、利用者の希望で時間の変更や順番は自由である。また、入浴を拒否する利用者には時間を置いたり違う職員の対応など工夫している。		
(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	利用者一人ひとりの生活経験から得意とする力を日常で自然に引き出しながら、役割や楽しみごととして支援している。		
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	天候や利用者の状態に合わせて、積極的に散歩やドライブに出かけるようにしている。ホームに閉じ込めない五感に触れる支援を心がけている。		
(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	日常的に施錠しているが、外からは自由に入ることができる。職員は利用者のその日の気分や状態をキャッチして、出て行きたい利用者と一緒に出かけしていくサポート体制がある。	○	利用者の安全を確保しながら、日中施錠しないで支援していく努力をする意識や姿勢を再度、職員全員で討議することを期待したい。
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	避難訓練のマニュアルがある。防火設備の点検・避難訓練を実施している。消防署の協力で災害訓練の準備中である。地域住民に呼びかける予定がある。	○	あつてはならない災害ではあるが、ホームのみではなく地域住民の協力連携は重要で大きな力と考える。日頃より、地域住民や警察署、消防署等と連携を図りながら協力体制を築くために運営推進会議で理解が得られるよう期待する。

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)
(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	個別に食事・水分摂取量を記録している。法人の栄養士が作成した献立・カロリー表を参考にし、利用者の好みも取り入れながら献立を立てている。訪問歯科の予定があり、口腔の管理にも期待できる。		
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	共用空間は花や写真で季節感を出し、居間には畳のスペースがあり、くつろぐことができる。居間と台所は同じ空間にあり、食事の匂いや利用者の様子も見ることができる。活動しやすく居心地よく過ごせるよう整理整頓している。	○	限られた空間ではあるが、他の人の気配を感じながら、一人で過ごしたり、仲の良い利用者同士でくつろげる居場所づくりの工夫を期待したい。
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	馴染みの物を持ち込み、筆筒、鏡台、家族写真、カレンダー、時計、嫁や孫の手作りの小物など居心地良く配置している。ベットは好みのものを持ち込んでいる。馴染みの物が少ない利用者もあるが家族と相談しながら混乱のない環境を工夫している。	○	居室の換気・空調はこまめに調整しているが、利用者の居室見学で利用者が、「臭うけど!」と、臭気を気遣っていることへの配慮を希望する。