

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
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	2190400024
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 長間
訪問調査日	平成 19年6月28日
評価確定日	平成 19年7月27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 年 月 日

【評価実施概要】

事業所番号	2190400024
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」長間
所在地	羽島市上中町長間字上丁1617番地 (電話) 058-393-0504

評価機関名	NPO法人 旅人とたいようの会		
所在地	大垣市伝馬町110番地		
訪問調査日	平成19年6月28日	評価確定日	平成19年7月27日

【情報提供票より】(平成19年5月1日)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 18 年 8 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	6 人	常勤	6 人, 非常勤 0 人, 常勤換算 5.6 人

(2) 建物概要

建物構造	木造り	
	1 階建ての	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)	30,000 円	その他の経費(月額)	10,000 円	
敷金	有() 円 (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 円			

(4) 利用者の概要(5月1日現在)

利用者人数	7 名	男性	3 名	女性	4 名
要介護1	1 名	要介護2	1 名		
要介護3	2 名	要介護4	1 名		
要介護5	2 名	要支援2			
年齢	平均 85 歳	最低	74 歳	最高	93 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	てしがわら内科
---------	---------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

静かな住宅地の中、田畑が点在し、ゆっくりとした時間が流れるようなホームである。道路から少し奥まったホームの玄関ポーチには、季節の花が植栽され、訪問者の目を楽しませてくれる佇まいである。利用者の明るく穏やかな表情から、ホームの理念「笑顔のお手伝い、利用者が主人公」に沿った取り組みを職員が日常的に取り組んでいる様子が伺える。明るくアットホームで、穏やかな安らぎのある生活を目指し、利用者本位の、一人ひとりの活躍の場面に寄り添う時間を大切に生活している。協力医と連携が取れ、家族も安心できるものとなっている。運営母体は研修に力を入れ、日々のケアに反映できるように、全職員で取り組んでいる。管理者は積極的に地域の人や市の職員にホームのことをお知らせするとともに、サービスの質の向上を目指しており、今後に期待できるホームである。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	<p>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> <p>前回評価の改善項目は、検討し改善へ向けての取り組みを行っている。管理者は市担当者や地域との関わりを積極的に持つ努力をしている。</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>管理者・職員は評価の意義を十分理解し、日々のケアの振り返りが出来ると捉え、積極的に取り組んでいる。外部評価の客観的な意見を真摯に受け止め、忘れかけていることや、新たな気づきを知ることにより、サービスの質の向上の確保に生かす姿勢がある。</p>
	<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>運営推進会議は利用者・家族・自治会役員・行政職員・管理者の参加にて、二ヶ月に一度開催され、ホームの状況報告や改善すべき課題に沿った会議が行われている。また、市担当者との関係作りも積極的に行っている。会議が地域の繋がりを深めていく貴重な機会と捉え、サービスの質の向上の確保に向けて取り組んでいる。</p>
重点項目②	<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>毎月発行しているホーム便りや手紙で、行事の報告や案内を知らせている。家族の訪問時には意見や苦情が言いやすい雰囲気や心掛け、利用者の日常生活の様子などを伝えている。</p>
	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>自治会に加入し、回覧板等で地域の情報を得たり、行事への参加を積極的に行っている。日常生活では近隣から野菜やお菓子の差し入れがあったり、ホームの行事への参加など、少しずつ関係が育ってきている。今後さらに地域住民としての参加、交流を持つ機会を増やし、地域から必要とされるホームとなることを期待する。</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 (すでに取り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	法人の理念は重要事項説明書に明示され、地域の中で人間の尊厳を大切に生活するよう支援している。ホーム独自の理念「笑顔のお手伝い」「入居者が主人公」「地域の人に愛されるホーム」が玄関やいつでも目にする事ができる所に掲示され、職員全員が周知している。		
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	職員採用時や毎日のミーティング時に理念を唱和し、話し合っている。ホーム独自の理念は常に目に付くところに掲示し充分意識し、ケアに取り組んでいる。		
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	自治会に加入し、地域の会合や清掃などに積極的に参加している。長間だよりを回覧してもらったり、花火大会などのホームの行事にも参加の声掛けを行っている。「子ども110番の家」の役を担い、地域の子も達にも気軽に寄ってもらえる雰囲気作りをしている。	○	地域の人が野菜やお菓子を持って気軽に立ち寄れる雰囲気のあるホームである。今後さらに地域住民としての参加・交流を持つ機会を増やし、地域から必要とされることを期待する。
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	運営者、管理者は自己評価することを意識の統一化と日々のケアの見直しの機会として前向きに取り組んでいる。ミーティング時には職員に評価の意義や目的を伝え、共有する取り組みを行っている。	○	外部評価の課題や取り組みたい事項は、ミーティングなどで職員全員に報告し、改善に向けて検討されることを期待したい。
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	利用者・家族・自治会役員・行政職員・管理者が参加し、2ヶ月に一回開催している。会議では、ホームの現状報告や課題提案により話し合いが行われ、サービスの質の向上に取り組んでいる。		

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)
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	運営推進会議への参加はもちろん、日頃から市町村の担当者と、ホームの状況などの意見交換をしている。高齢福祉課から地域包括センターへ担当が代わり、行政の制度上の問題もあるが、管理者から積極的にホームの状況を知らせている。	○	管理者は市町村が介護保険の保険者として重要な存在と理解している。今後、担当者への関わりだけでなく、ホームの行事や活動に関して見学や協力を働きかけ、積極的な取り組みを期待したい。
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	毎月発行している「長間だより」に家族の了解を得て、写真や行事の案内・様子などをのせ、家族の訪問時や郵送にて様子を知らせている。金銭管理は個人別の出納長に記入して、定期的に家族に報告している。		
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	電話や訪問時に意見を言ってもらえるような雰囲気作りに心がけ、出された意見はミーティング等で話し合っている。契約時には苦情受付窓口や外部の相談窓口の説明を行っている。		
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	職員の移動や離職者はほとんどなく、顔馴染みの関係でケアを行い、家族とも信頼関係を保っている。		
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	法人内で段階に応じて研修を行う仕組みがあり、計画的に実施されている。職員の日々の体験を“働きながらの学び”に繋げていくトレーニングも行っている。	○	法人内の研修だけでなく、外部の研修会へも積極的に参加できるような取り組みを期待したい。
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	管理者は環境の違う市外のグループホームと交流を持ち、サービスの向上に積極的に取り組んでいる。職員は法人内での研修会や勉強会に参加して交流を持つことはあるが、地域の協議会などへの参加はなく、同業者との交流は持たれていない。	○	管理者は、地域にあるグループホームの交流会に参加予定している。同業者との意見交換や研修にて、緊急時の連携体制の強化や、更なるサービスの質の向上に繋げる事を期待する。

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	<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>入居前には、本人や家族に納得できるまで訪問してもらい、見学・一日体験入所等から雰囲気馴染める工夫をしている。</p>	○	<p>管理者はいつでも気軽にデイサービスのホームに立ち寄ってもらいたい思いがある。今後も本人の納得を得る為の、時間をかけた支援を期待する。</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>利用者主体において、日常生活の中で活躍の場面作りを支援している。古い歌を教えてもらったり、話を聞いたりして、関心を寄せながら一緒に過ごす時間を大切にしている。</p>		
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	<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>職員全員が利用者本位と自己決定を重要視し、生活歴や現状を把握した上で、思い思いに過ごす時間を工夫している。理念「あなたの笑顔のお手伝い」の通り、笑顔で一日過ごせる支援をしている。</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>利用者や家族の希望や意見を聞き、主治医からの情報も反映した介護計画となっている。利用者の担当職員が毎日の記録からアセスメントし、気づきや意見を取り入れ介護計画に反映している。</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>利用者の状態は、毎日詳細に個別記録に記入し、介護計画に沿ったサービスが提供され、定期的に見直しが行われている。状態の変化時は、臨機応変に介護計画の見直しを行っている。</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					
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	利用者、家族の状況に応じて医療機関への受診や送迎を行っている。またホーム内での理美容や買い物の付き添いなど、個々の満足度を高める努力をしている。家族が泊まれる支援も行っている。		
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、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	協力医による、2週間に一度の往診や、緊急時の連絡体制が整っている。利用者個人のかかりつけ医による、定期的な往診や家族同行の受診も行っている。		
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	ホームとして本人や家族の意思を尊重し、医療機関とも連携を取りながら、今後の課題と捉えている。	○	重度化や終末期に伴う指針について、家族の意思確認、連携機関や職員の統一した対応方針が共有できる書類等の作成を期待する。
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	管理者は研修やミーティングにて利用者の権利を守ることの大切さを職員に確認し、意識の向上を図っている。また 職員の言葉掛けは優しく温かみがあり、利用者の誇りやプライバシーを損なわない接し方で支援している。		
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	基本的な一日の流れはあるが、利用者一人ひとりのペース・体調に合わせたケアを重要視し、穏やかに過ごせるように支援している。		

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	献立、調理など利用者の好みや希望を取り入れている。近所からの頂き物や、庭の畑で収穫した旬の野菜が食卓に並び、「食」を通して季節感を味わうことも出来る。また、一人ひとりのペースに合わせて、職員も一緒に食事している。	○	車椅子のまま食事をされてる人もあるが、テーブルの高さや、安定感、食を楽しむ等の観点から、アセスメントの上検討されたい。
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	毎日入浴を希望する利用者もいる。基本的には午後からの入浴時間に決められているが、希望によって対応することができる。広い脱衣場で、座ってゆっくりと衣類の着脱も行えるようになっている。		
(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	掃除や洗濯物干し、食器の片付けや花壇の手入れ、水やり等、利用者の得意分野を發揮してもらい、楽しみながらの役割として、日常生活に生かせるような支援を行っている。毎日、日記を書くのを楽しみにしている利用者もあり、認知症ケアに結びついている。		
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	利用者の希望や天気により、買い物や散歩など、戸外に出ることを優先している。外気に触れ、五感への刺激の機会を作る為、職員は積極的に取り組んでいる。		
(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	周りに水路等があり、危険防止のため、外からは自由に入れるが、中からは玄関のみ自動ドアが開かないようにしてある。管理者、職員は鍵をかけることの意義を理解しており、閉鎖的にならないよう心掛けている。		
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	消防署の協力にて避難訓練や避難経路の確認を定期的に行っている。経路図は廊下や台所、リビングに掲示され、日頃より職員は周知している。	○	いざと言うとき、迅速な避難誘導が行えるように、地域住民や警察等とも協力体制を築き、定期的な訓練計画が望まれる。また、災害に備えた食料や飲料水、備品の準備をお願いしたい。

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	本部の栄養士による献立を参考にして、食事摂取量や水分摂取量を毎日チェックし把握している。毎食汁物をつけ、刻み食や摂取量など個別の支援を行っている。職員は毎日湯冷ましを作り、服薬時等に利用者が摂取するようにしている。		
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	玄関や廊下などの共用空間は清潔に保たれ、気になる臭いや空気の上よみは全くない。玄関や裏口に、椅子がおいてあり、気軽に座って外を眺めたり、おしゃべりしたり出来るような工夫がされている。居間の壁には手作りの貼り絵や飾り物をして、季節を感じられる工夫をしている。		
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	テレビや家具、仏壇、化粧道具や裁縫箱などの使い慣れた日用品や、写真・飾り物などを持ち込み、一人ひとりが居心地良く生活できる居室となっている。カラオケセットを持ち込み、壁にはお気に入り歌手のポスターを貼り、他の入居者と一緒に歌を楽しむ人もある。		