

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	2190100038
法人名	メディカル・ケア・サービス東海株式会社
事業所名	ことづか
訪問調査日	平成19年6月26日
評価確定日	平成19年7月31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 成 19 年 7 月 17

【評価実施概要】

事業所番号	(※評価機関で記入) 2190100038		
法人名	メデカル・ケア・サービス東海株式会社		
事業所名	グループホーム ことづか		
所在地	岐阜市琴塚1-7-12	(電話) 058-247-5166	

評価機関名	旅人とたいようの会		
所在地	大垣市伝馬町110		
訪問調査日	平成19年6月26日	評価確定日	平成19年7月31日

【情報提供票より】(年 月 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	18 人 人
職員数	15 人	常勤	15 人, 非常勤 人, 常勤換算 15

(2) 建物概要

建物構造	木造 造り		
	1 階建ての 階 ~ 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 1050 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	6 名	要介護2	4 名		
要介護3	5 名	要介護4	3 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 81 歳	最低	59 歳	最高	94 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	千手堂病院
---------	-------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

国道沿いの車の交通量が激しい立地条件にもかかわらず、日中鍵をかけない介護がなされている。利用者の安全のため、不審者の侵入を防ぐためという理由から、鍵をかけているホームがある中で、先駆的な実践が行われているのは、日頃から一人ひとりの利用者に対する深い理解と確りとした見守りによる介護がされている証である。ボランティアの受け入れが盛んなせいか、利用者の表情は明るく、親しみやすい雰囲気を醸し出している。また、職員の異動を防ぐために万全の配慮がされており、福祉に従事する若者の育成にも力を注いでいる。今後、グループホームを地域と共に作って行きたいという管理者の意向を実現するために、運営推進会議のより一層の活用や市町村との協働による、地域密着型サービスへの積極的な取り組みが期待できるグループホームである。

【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>管理者は職員の意欲的な研修会への参加希望について、改善の最優先課題として取り組み研修委員会を立ち上げ、勤務時間の調整を工夫しながら順次対応している。受講者は、レポートにまとめミーティングで発表し、内部伝達の積極的な共有を図りサービスの質の向上に活かしている。</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、自己評価・外部評価の実施する意義をよく理解し、見直しのよい機会と捉えて全員で取り組んでいる。評価の結果を踏まえてミーティングを重ね、具体的な改善に繋げている。</p>
重点項目②	<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>2ヶ月に1回6事業所合同で開かれ、各ホームの紹介や現状報告や意見交換などが主な議題である。3月は自己評価・外部評価について取り上げているが、個々のホームの課題や地域・家族への対応に活かすためにも、今後は個別に開催する方向で検討している。市町村担当者との連携を深め、地域密着型サービスへの課題に協働で取り組みたいと積極的に望んでいる。</p>
重点項目③	<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4・5・6)</p> <p>家族の来訪がしばしばあり、直接話し合いの中で対応できるよう心掛けている。会社から、年2回のアンケートを行い、その結果を運営に反映させる計画もある。家族が個人的に不満や苦情を直接だしにくい事に配慮して、家族会の意見という、より客観的な場を設けるなどの工夫も望ましい。管理者は、8月の夏祭りに家族同士の交流を深めたいという意向である。</p>
重点項目④	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>ボランティアの受け入れは盛んであるが、今後グループホームを地域と共に作り上げていくためにも、管理者は、運営推進会議などを十分に活用して、地域との交流を広げたいと願っている。</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)
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「さまざまな機会を通じて、地域の人々とのふれ合いを大切にします。」という理念を掲げている。事業所独自の地域密着型サービスについて触れた運営理念は記載されていないが、日常のサービスでは提供している。	○	運営基準等関係法令の改正に伴い、利用者が住み慣れた地域の中で暮らし続ける、生活の継続性を支える役割が新たなサービスとして加えられている。従来の基本方針と共に、その地域に根ざした事業所独自の地域密着型サービスにも触れた運営理念を明示するよう期待したい。
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	管理者と職員は日々のミーティングを通し、理念についての理解を深め、利用者の尊厳と主体性を重視した生活を支援するよう取り組んでいる。		
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	町内の溝掃除に利用者と共に参加するなど地域の一員としての活動もしている。管理者は、グループホームを地域と共に作り上げていくためにも、運営推進会議などをきっかけに地域との交流を広げたいと願っている。	○	地域の中で高齢者の暮らしに役立つことはないか、必要とされる活動や役割を提供していくことなどが望まれる。
きのい					
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・職員は、自己評価を日々の自分を見直す良い機会と捉え、評価を実施する意義を理解している。特に職員の研修については順次、希望に応えられるよう改善に取り組んでいる。	○	2006年8月経営者の変更に伴い、改善計画シートはない。それ以降の現在までの記録はあるので、職員の研修の改善に取り組んだ実績・成果などは、運営推進会議に活用する場合などにも分かりやすいように、今後は改善計画シートに纏めておく方がより望ましい。
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	運営推進会議は2ヶ月に1回6事業所合同で開かれ、各ホームの紹介や現状報告などの意見交換がおもな議題として取り上げられているが、個々のホームの課題や家族からの意見を十分吸い上げることが出来ないため、個別に開催する方向で検討している。	○	運営推進会議は各ホーム主催で開催し、幅広い参加者の話し合いの中から率直な提言・相談の場として活用が望まれる。それによって地域の理解と支援を得ながら、サービスの質の向上につなげていく取り組みを期待したい。

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)
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	介護福祉課の担当者と質問や相談する繋がりはあるが、協働してサービスの課題解決に向かうまでの連携には至っていない。	○	市町村担当者との繋がりを更に深め、地域推進会議を活用するための参加も得ながら、サービスの課題について一緒に考え解決できるよう、積極的な協働が期待される。
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合わせた報告をしている	家族の来訪がしばしばあり、そのつど利用者の様子や行事等について話している。健康状態の変化はその都度電話連絡をしている。個別の金銭管理をし、月ごとに会計を報告する際に利用者の様子などを伝えている。	○	ホーム便りは発行されていないがそれに代わるものとして、年間行事予定表や新任職員の紹介など、記録されたものを利用者の全家族に周知することも望まれる。
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	家族から要望の多い買い物や散歩など、外出の機会を出来るだけ多く取るようにして日常生活に反映させている。会社から、年2回家族アンケートを行い、その結果を運営に活かす計画をしている。	○	家族が不満や苦情を直接口に出しにくい事に配慮し、家族会を作るなど、より客観的な場を儲けて話しやすい機会を工夫することも望まれる。とりあえず8月の夏祭りに家族同士の交流を深めたいという管理者の意向に期待したい。
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	管理者は職員の異動を最小限に食い止めるよう、日頃から十分な対策を講じている。新任の場合は利用者への配慮も含めて事前の体験を実施し、双方が合意の上採用を決めるなど、利用者の不安に対して細やかな留意が払われている。		
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	職員を育てる取り組みは前回評価の最優先課題として、研修委員会を設置し、希望者には研修を受ける機会を順次あたえている。受講者はレポートにまとめミーティングで発表するなど、情報の積極的な共有を図っている。管理者は提出されたレポートにコメントを付けて活用反映させている。		
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	管理者は今まで、運営推進会議で同業者との交流が図られていたが、これからどうするかは今後の課題である。職員は外部研修の機会に情報交換をして、サービスの質の向上に役立っている。	○	同業者との交流には職員も参加し、お互いに勉強会や意見交換をする機会を持ち、悩みの解消や課題の解決を図るなど、同業者同士協働しながら、地域のグループホームの質の向上に繋げることが望まれる。

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)
よ					
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	本人・家族が事前に必ず来訪し、入院先から直接に入居の場合も含めて、職員と他の利用者や本人の様子を確認した上で決めてもらうようにしている。契約内容に疑問があれば契約を急がず、納得の上でのサービス利用を心がけている。		
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	職員と一緒に昼食の会話は、山菜の取れる場所や処理の仕方その美味しさとか、お仏飯がまだだから上げなければなどといかにも楽しそうな様子である。雰囲気も自然で明るく、日頃の信頼関係が築かれていることが窺われる。		
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	一人ひとりの生活暦や日々のかかわりの中で、言葉や行動・表情から利用者の思いや暮らし方の希望を把握し、利用者本位に過ごせるよう職員間で話し合い、楽しい一日が提供できるように努めている。	○	今後さらに利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望をより深く理解するためのスキルアップを目指して研修を重ねられるよう望まれる。
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	部屋担当者会議による職員のきめ細かい気づきや意見を取り入れ、医療関係者の話とともにケアプランに反映させている。家族の希望や意見も来訪時や電話で聞くなどして介護計画を作成している。		
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	利用者に変化が生じた時その都度見直しは行っているが、モニタリングの記録がないため介護計画の効果や現状に即しているかの判断がつきにくい。	○	何故その様な状態になるのか掘り下げて検討するためにも、確りしたモニタリングの記録が必要である。管理者の、新しい様式を取り入れてモニタリングを充実させる予定という、改善に向けての意欲に期待したい。

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	通院・墓参りなど家族の協力を得ながら、状況に応じて受診や送迎の支援を行っている。通所サービス・短期宿泊介護等については今のところ予定はなく、現在の利用者一人ひとりのサービスの質の向上に専念したいと考えている。	○	近隣の高齢者が、状況に応じて必要なサービスを馴染みの環境で受けられるように、グループホームの多機能性を活かした柔軟な支援について、今後、考慮が望まれる。
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	本人や家族の希望するかかりつけ医を受診している人、協力医の往診を月2回受けている人、それぞれ適切な医療が受けられるよう支援している。受診の前後は家族と職員が情報を共有し合うよう心がけている。		
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	本人や家族と職員は話し合い、かかりつけ医と連携を取りながら、終末期の利用者の支援について全員で取り組みが出来るよう、今後に備えて検討をしている。	○	本人や家族の意向を踏まえ、家族・医師・職員・訪問看護職員等の連携により、安らかな最後が納得して得られるよう終末期ケアについて、医療連携体制を活用したチームでの支援が期待される。
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
えも					
(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	理念にも利用者のプライバシーや尊厳を確保することを掲げ、言葉かけや関わり方に配慮がなされている。個人情報に対しても適切な取り扱いが図られている。		
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	日中の統一したスケジュールはなく、買い物や散歩・趣味を楽しむなど本人の希望に添いながら柔軟な支援をしている。また朝寝坊や夜更かしをする人もあり、利用者一人ひとりのペースで暮らしている。		

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	刻み食の指示を受けて退院した利用者が、食事を楽しみにしている事を知り、工夫を重ねてトロミ食で食べられるようになり喜ばれている。職員も一緒にテーブルにつき、利用者が盛り付けを楽しんだ後で細かくするなど、食事への支援が丁寧に行われている。		
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	訪問当日の午前中にも利用者が個浴を楽しんでおり、時間帯や曜日にこだわらず、一人ひとりの希望に添って対応されている。		
(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	職員は一人ひとりの得意分野の把握に努め、俳句や編み物を楽しむ人、調理や食器の片付けに積極的な人など、それぞれに持てる力が発揮できるよう見守り支援している。		
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	古墳や神社の森、田んぼや畑など豊かな自然に恵まれており散歩や近くのスーパーへの買い物など、一人ひとりの要望に応じて外出は日常的に支援している。また、家族と一緒に季節を楽しむ遠出の支援も行われている。		
(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	国道沿いの交通量が激しい場所ではあるが、部屋担当の職員が一人ひとり利用者の行動パターンを把握し、外出の気配を事前に察知するなど、しっかりした見守りを行うことによって、日中鍵をかけないケアを実践している。		
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	災害対策に対して分かりやすいマニュアルを作成し掲示しており、消防署の協力を得て利用者と一緒に避難訓練や消火器の使い方の指導を受けている。また、地震・水災害時の備蓄の準備について検討をしている。	○	さらに運営推進会議などを活用して、地域住民の理解や協力が得られるような働きかけと、連携体制を築いておくことが期待される。

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)
(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	食事や水分の摂取量・排泄チェックなどは一人ひとり細かく記入され、健康管理の目安として職員に共有されている。会社から配布される栄養士の作成した献立表をもとに、地域の産物を加えてメニューを決めている。		
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	国道沿いの割には車の騒音があまり気にならない。玄関や居間に季節の花が飾られ、廊下・トイレ・台所など不快な臭いもなく清潔である。親しみやすい生活感を取り入れながら居心地よく過ごせるよう、配慮されている。		
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	使い慣れた家具や生活用品で部屋を整え、家族の写真を飾るなど暮らしやすい自分の居室づくりが、それぞれに工夫されている。	○	地震に備えてテレビの置く場所や、夜間用のポータブルトイレには日中、覆いをかけるなど利用者の状態に合わせた、さりげない支援が望まれる。