

# 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
合計	30

事業所番号	2171700186
法人名	医療法人 加藤クリニック
事業所名	グループホーム 中山道
訪問調査日	平成 19 年 12 月 13 日
評価確定日	平成 20 年 1 月 21 日
評価機関名	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20年 1月11日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2171700186
法人名	医療法人 加藤クリニック
事業所名	グループホーム 中山道
所在地	〒509-7201 岐阜県恵那市大井町2372番地6 (電話) 0573-20-3285

評価機関名	旅人とたいようの会
所在地	岐阜県大垣市伝馬町110番地
訪問調査日	平成19年12月13日

【情報提供票より】(19年11月 14事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 16年 4月 1日
ユニット数	1 ユニット 利用定員数計 9 人
職員数	10 人 常勤 7 人, 非常勤 3 人, 常勤換算 8.3 人

### (2) 建物概要

建物構造	平屋造り		
	1	階建ての	1階 ~ 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)	45,000 円	その他の経費(月額)	円	
敷金	有( 円)	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( 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		900 円	

### (4) 利用者の概要(11月14日現在)

利用者人数	名	男性	2名	女性	7名	
要介護1	1名	要介護2	2名			
要介護3	4名	要介護4	1名			
要介護5	1名	要支援2	0名			
年齢	平均	87.5歳	最低	78歳	最高	93歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	加藤クリニック 恵那市医師会
---------	----------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

利用者同士会話が弾み、笑いがある。互いに手を差しのべる場面では、職員がさりげなく見守る配慮がある。鍵をかけてもケアがよくなる事全員が周知し、職員配置も人数を増やし、一人ひとりの思いや生活歴を活かした、個別ケアをしている。投票や、役所の書類、認定の申請等の付き添い、リハビリ受診時の介助等、多機能性を活かした支援をしている。食事の支度、畑での野菜作り、お茶会や大正琴演奏を発表する機会を設けるなど、利用者本位の役割があり、生活の張りや生きがいとなっている。また、職員も家族の一員としての思いを持ち、結婚式の時には花嫁姿を見せ、共に喜びを共有している。防災訓練は、夕方や全員集合の時間を計る等、あらゆる場面を想定して行っている。毎月丁寧な「近頃の様子」が家族に配られ、職員研修も積極的に行っている。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目	<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>前回評価での改善事項は、入所時の初回の介護計画に家族の意見や希望の記載がなかったが、検討され、改善に向けて取り組んでいる。</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>外部評価に関して取り組む事により、手間がかかり、管理者、職員の負担が増え、苦慮しているが、管理者、職員は評価の重要性を認識し、サービスの改善、向上につながると理解し、努力をしている。</p>
重点項目	<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ヶ月に一度、運営推進会議を開催し、会議の中で、地域に消火栓の数が少なく、自治会長よりホームに消火栓設置検討の意見が出て、要望書を消防署に出している。また、外部評価についての結果や取り組み等を報告をすることにより、意見や助言をもらい、参加者に理解や協力を得ている。会議を通しホームと地域との交流促進や、サービスの質の向上に活かしている。</p>
重点項目	<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「中山だより」「近頃の様子」でホームの行事や状況報告を送付したり、苦情箱の設置や家族の訪問時に意見や苦情を聞いている。運営推進会議や家族会等で出た意見を検討し対応している。</p>
重点項目	<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、管理者は毎月、地域の高齢者と共に活動をしており、近隣の人々もホームの行事である五平餅会に参加している。しかし、利用者が地域に出かけ、地域の行事への参加や交流が少ない。</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	利用者の尊厳とプライドを尊重し、残存能力を維持し、利用者一人ひとりの個性、ペースや生活のリズムに合わせその人らしく暮らせる明るく家庭的な安らぎのあるホームを目指し事業所独自の理念を掲げているが、地域密着型としての理念が掲げられていない。		地域密着型として、住み慣れた地域で暮らし続けるため地域に溶け込み、地域の一員として支えあって行けるような理念を具体的に見直し明示する事を期待する。
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	職員は理念の重要性を認識し、時間はかかっても一人ひとりのペースに合わせ、同じ事を何度も繰り返す時は、プライドを傷つけないように、気持ちを切り替えるように誘導するなど、理念を日々のサービスの中に活かしている。		
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	管理者は毎月、地域の高齢者と一緒に活動を行い、地域の人々もホームの行事である五平餅会に参加、手伝いもある。しかし、利用者が散歩時に近所の人々と挨拶を交わすことはあるが、地域行事への参加、交流の機会が少ない。		孤立することなく、ホームと地域の人々との関わり、交流する機会を作り、管理者だけでなく利用者にも地域の行事に参加する機会を増やし、地域の理解を深め、地域の一員として役割を果たし認めら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	管理者、職員は自己のレベルを上げ、改善に結びつく良い機会と考え、自己評価や外部評価の意義や重要性を理解し、評価を前向きにとらえ取り組んでいる。また、改善事項や課題については会議で話し合い具体的な改善に取り組んでいる。		
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	管理者、職員、家族、地域住民、地域包括支援センターの職員が参加し2ヶ月毎に開催している。地域で消火栓が不足しており、消防署へ要望書を出したり、外部評価に関しての報告、話し合いもあり、ホームと地域との交流促進やサービスの向上に活かしている。		

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)
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	まちづくり協議会の活動で、施設や病院見学の際に、市町村担当者と話し合い、保護困難事例に関して相談を受けるなど、運営推進会議以外にも交流する機会を作り、市町村とともにサービスの質の向上に取り組んでいる。		
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、定期的に『中山道だより』『近頃の様子』を送りホームでの様子や一人ひとりの暮らしぶりを伝え、健康状態に変化があれば、その都度家族に電話連絡をしている。また、金銭出納帳を発送し同意を得ている。		
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	重要事項説明書に相談窓口や担当者を明記し、口頭で説明している。玄関には第三者相談窓口、苦情箱を設置している。また、家族会を設け、意見や苦情を前向きに受け止め運営に反映している。		
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	管理者や職員による離職、異動は少ないが、職員が離職する際は、1ヶ月の引継ぎ期間を設け、サービスの維持や利用者へのダメージを防ぐ配慮をしている。		
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	管理者から研修の案内、職員が出席しやすいよう出張扱いにするなどの配慮もあり、職員個々の段階に応じた研修を受ける機会があり、認知症のケアの向上や職員育成に努力をしている。また、勉強会、研修の内容はノートに記載され、職員間で共有している。		
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	同業者との交流、相互訪問を行い、情報を共有し社会資源、ボランティアの活用や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 (すでに取り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>入居前に一緒に食事をしたり、10日間程の体験利用が可能であり、体験利用時には、本人が馴染めるよう他利用者との交流の支援や職員の配置を手厚くするなど利用者の不安軽減に努める工夫をしている。</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>職員は、調理、食事の準備を利用者と一緒に行い、利用者同士が世話をする場面を見守ったり、利用者から接待時の気の使い方、畑、プランターでの野菜の育て方など教えてもらう事もあり、共に生活し、支えあう関係を大切にしている。</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>喫茶店に出かけたり、希望を聞き献立を決め、コールを押したくても届かずに押せない利用者には部屋に2つのコールを設置するなど意向の把握に努めている。また、家に帰ると外に出る利用者には一緒について行くなど、困難な場合は、日常行動から表情や機嫌を察し対応している。</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>家族が来訪した時や、電話連絡時に話し合い、希望や意見を聞いている。またケアプラン作成日を決め職員や家族の意見を取り入れながら介護計画を作成している。</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>見直しはミーティング時に行うが、急な場合は、その都度職員、管理者が、昼休みなどに集まり新たなプランに変更し、家族に電話で連絡し同意を得ている。</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	本人や家族の状況、要望に応じて買い物、確定申告、投票、通院介助、夫に会うなどその人の希望にあわせて外出支援をしている。		
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	かかりつけ医を入居時に伺い受診している。多くの科を受診している利用者には、医療についての連携を行い、医師や家族に報告している。		
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	1年くらい前にターミナルを経験し、その際には職員、家族、医師と共に話し合いをした。夜勤帯を2人体制や、家族の泊まり体制の整備、他の利用者への対応等をした。入居時や早い時期に重度化や終末期につけての話し合いの必要性を感じ、方針を共有しようとしているが、まだ行ってはいない。		入居してから早い時期に全員で話し合いを行い、生活支援の最終の場である終末期に向けての意思の確認をお願いしたい。
. 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	書類記入時も事務室で行い、他の利用者の目に触れる事がないように気をつけている。居室訪問時にはノックし声かけをしてから入室している。記録等は利用者の目に触れないように配慮している。		
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	朝寝坊をしたい利用者、一日中食事を取りたくない利用者には、声掛けをし、無理強いせず、健康状態を把握して安全と判断したらその人のペースを尊重している。		

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	嚥下困難な利用者にはとろみ食を、又別の利用者には刻み食を用意し、糖尿病の利用者にはカロリーを考えその人に合わせた支援をしている。フルーツも個別に(みかんをジュースにする)状態に合わせて皆と楽しめるように支援している。利用者と一緒に準備や後かたづけをしている。		
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	日曜以外は、利用者の希望に合わせた夜間対応ができる。風呂の順番や湯温度の希望等にも対応している。又当日、入浴出来ない利用者には、部分浴を実施している。		
(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	畑仕事や、洗濯物たたみなど一人ひとりの得意分野の役割を支援している。布ぞうり作りや大正琴を練習してクリスマス会での発表など張りのある生活場面を設定し楽しみを作っている。		
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	月1回の買い物や、食材の買出し、天気のいい日の散歩など戸外に出かける機会を作っている。第2、4木曜日には車で、喫茶店等へ外出支援をしている。		
(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	全員が鍵をかけないケアを理解し取り組んでいる。外出希望の利用者がいる時は、職員を増員し、一緒に外出できるように職員体制の変更をしている。管理者は『鍵をかけてもケアはよくなることは無い』と職員に伝え実践している。		
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	防災訓練を昼夜や、職員が駆けつける事ができる時間等いろいろ想定し、毛布を使っての避難など消防署の指導の下行っている。自治会へ理解を得られるように話し合っているが、実際に一緒に訓練を行うまではいっていない。		災害に地域の協力は不可欠であり、一緒に災害訓練を行うなどより一層の働きかけを期待したい。

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	ボランティアの栄養士に栄養バランスをチェックを依頼し、偏りのない食生活に気をつけている。また、1日に何回もお茶を飲む機会を作り水分摂取に注意している。とろみ、きざみ、など一人ひとりの状態に合わせて食べやすいように支援している。		
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	玄関に柿をいけ、軒下には干し柿をつるし、居間には季節の花を生け、季節感を感じる。季節や行事により(雛飾り、クリスマスツリー等)飾った額もこの地方の景色や、生息する野鳥の写真、サンルームでのタオル干し(雨の日だった)など、生活感を感じる工夫をしている。		
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	入居時に、使い慣れたものを持ってきてもらえるように家族や本人と話し合い、椅子、額、三面鏡、整理筆筒など、自宅の雰囲気に居室を作り、落ち着いて過ごせるように支援している。		