

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	239200010
法人名	医療法人 豊岡会
事業所名	元町グループホーム
訪問調査日	平成 19 年 12 月 11 日
評価確定日	平成 20 年 2 月 8 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 平成20年2月1日

【評価実施概要】

事業所番号	239200010		
法人名	医療法人 豊岡会		
事業所名	元町グループホーム		
所在地 (電話番号)	豊橋市南大清水町字元町151 (電話) 0532-26-1125		
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	愛知県名古屋市中区鶴舞3-8-10 愛知労働文化センター3F		
訪問調査日	平成19年12月11日	評価確定日	平成20年2月8日

【情報提供票より】(平成19年11月27日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 19年 3月 28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 13人, 非常勤 0人, 常勤換算	14.0人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨 造り		
	1 階建ての	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)	50,000 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) 150,000 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
	月額	45,000 円		

(4) 利用者の概要(11月27日現在)

利用者人数	18 名	男性	5 名	女性	13 名
要介護1	2 名	要介護2	6 名		
要介護3	4 名	要介護4	5 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 89 歳	最低	70 歳	最高	94 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	豊橋元町病院
---------	--------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

開設からまだ1年も経っていない若々しいホームであるが、「一人一人の人生が輝くように」との理念を受けて、管理者、職員一体となった見事なケアが実践されている。管理者は年齢は若いが高齢意識が高く、「どんなことにも逃げない」、「頼りがいがある」と、職員からは大きな信頼を得ている。利用者に寄り添うケアに徹し、隣接の病院が母体であることもあって、家族の安心感や満足感をも手にしている。ケア・マネジメントや地域との交流等においていくつかの改善点は残されているが、細かな点に目を奪われて大義(理念)を踏み外すことのないよう留意されれば、すぐにも完成度の高いホームの出現となろう。次回訪問時にはどのような姿を見せてくれるのか、将来がきわめて楽しいホームである。

【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)
	今回が初めての外部評価受審であり、この項目の適用はなし。
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)
	管理者は、自身で自己評価を実施したのち、職員に回付して意見を求めている。職員から出た新たな気付きや情報を付け加えて、管理者が「自己評価票」をまとめ上げた。この自己評価が、職員のみならず、若い管理者にとっても大きな収穫になったことは容易に推測できる。
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回開催される運営推進会議が有効に機能している。会議の議事録からも、回を重ねるごとに意味のあるものとなっていることがうかがい知れる。直近の会議では、会議メンバーである地区総代から祭礼の詳細なスケジュールが示され、ホームの利用者の参加可能な部分の検討が行われた。今後の会議では、地域住民を含めた防災訓練についての話し合いも計画されており、地域への浸透は順調に進んでいる。
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)
	家族の意見は様々な方法で表出可能であるが、ほとんどは直接ホーム(管理者、職員)に届いている。直接、家族の思いが理事長に届く仕組みや意見箱の設置があるが、利用されたことはほとんどない状況である。家族アンケートから見ても、家族の満足度は非常に高い。
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)
	開設1年目にしては、地域への対応がきわめて順調に進んでいる。運営推進会議の機能を有効に活用していることや、外出支援を重視して利用者を地域に出していることもその要因であろう。今後は、地域住民のホーム訪問や、幼保・小・中学生との交流を通じて、地域に必要な存在感を示していくことが課題となろう。

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)
. 理念に基づく運営					
1. 理念と共有					
		地域密着型サービスとしての理念			
1	1	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	理念には地域密着に関する具体的な言葉はうたわれていないが、入居案内のパンフレットの中には地域との連携に関する記述がある。		
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	自己評価では、職員の理念共有について厳しい評価が出ているが、職員ヒアリングからは十分な対応と見て取れた。「一人一人の人生が輝くように」の実践は、家族アンケートでも評価されている。		
2. 地域との支えあい					
		地域とのつきあい			
3	5	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、運営推進会議を通して地域イベントの開催情報をつかみ、利用者を積極的に参加させようとしている。今年の運動会見物は、来年の運動会参加へと、着実に進化を遂げて行く。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
		評価の意義の理解と活用			
4	7	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	管理者は自己評価票を作成し、職員に回付して意見を求め、職員からの声を盛り込んだ自己評価票を完成させた。時間はかかったが、職員にもサービスの質の向上に対する意識が芽生えた。		
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回の運営推進会議が定期的に行われている。ホーム側からの単なる活動報告にとどまることなく、メンバーである地区総代の持参された地域イベント(祭礼)の資料を基に、スケジュール確認や利用者の参加の是非等が話し合われている。		

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 (すでに取り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	管理者は、月に1度の割合で市役所訪問を心がけている。しかし、ホーム開設から日も浅く、行政担当者とは日常的な相談ごとを持ち込むまでの関係は構築されていない。		法律の改正や制度の変更がしばしばある現在の状況を考えると、情報の漏れや遅れを防ぐ意味からも行政担当者とのさらなる太いパイプが必要であろう。
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	毎月請求書の発送時に、健康状態、金銭管理の連絡をしており、その際にホームイベントや利用者の写真を掲載した「便り」が届けられている。この写真集を心待ちにしている家族も多い。この「便り」には利用者の日常生活も書き加えられている。		
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	「意見箱」への投書はほとんどなく、家族の意見や要望は、直接職員に伝わっている。家族アンケートからは、利用者・家族の不満や不平は全く伝わってこない。		
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	開設以来、職員の退職、異動はなく、安定した雇用が続いている。2ユニットであるが、相互に利用者との顔見知りの関係が作られており、職員のユニット異動があったとしても、利用者への影響を出さないように配慮されている。		
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	認知症に関する知識や技術の向上を目的として、外部研修への参加を推奨している。また、隣接する病院のワーカーを講師としてのホーム内勉強会も定期的に行われている。		勉強会の講師を務めることは職員自らの資質の向上にもつながる。職員が持ち回りで講師役を務め、それぞれの得意分野を担当させれば、さらにサービスの質の向上が見込まれよう。職員が安定していることでもあり、体系的な教育・研修システムの構築に期待したい。
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	近隣のグループホームと有効的な関係が構築されていることもあり、意見交換や相談が行われている。地域(市)の同業者間ネットワークは組織されていない。		同業者のネットワークが組織されれば、共同で職員を対象とした研修を開催したり、交換研修を実施することも可能であり、職員育成面における大きな手段となる。

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)
.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>利用希望者に、ホームの事前訪問や体験宿泊を推奨する等のサービスは実施していない。しかし、現在に至るまで、利用初期の不穏や問題行動によって支援が中断するような事態に陥った事例はない。</p>		<p>新たな利用者の問題行動で、他の既存利用者まで影響を受けるという事例をよく耳にする。利用開始前の支援についても配慮を望みたい。</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>利用者に寄り添ったケアを実践するため、聞き取ったことや過去の生活歴はファイルに書き込まれている。</p>		<p>利用者から得られた新たな情報は、職員個々の知識として蓄積され利用されるにとどまっている。アセスメントに反映させ、介護計画に活かされる仕組みづくりを期待したい。</p>
.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>家族アンケートでは、ホームのケアが本人の意向を汲み取った十分なものであるとして評価が高い。管理者は、家族の期待に応えるためにも、今以上に利用者の意向を尊重し、希望をかなえるケアの実践を目指している。</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>自己評価では、介護計画の作成に家族の参加のないことを厳しく評価しているが、家族アンケートからは十分な話し合いの下での計画作成が行われているとの回答が多かった。</p>		<p>介護計画への家族参加は非常に難しい課題である。当ホームにおいては、作成後の説明に十分な時間が掛けられていることからすれば、その時の家族の意見を次回計画に活かすことで十分とも思われる。</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>介護計画の見直しのルールが確立していなかった。前回の計画(目標)に対する評価(モニタリング)が適切に行われておらず、見直しの結果が次回の計画作成に反映されていなかった。</p>		<p>介護の現場で行われているケアの継続性を担保する意味においても、見直しの結果(評価)が、次回の計画にどのような形で反映(継続)されるのかを判読可能とするモニタリングの記録が必要となろう。</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	家族の希望や利用者のニーズに沿う形で、外出機会を増やそうとの試みである。外食ツアーや日帰り、一泊の旅行がふんだんに企画されている。隣接の病院やそれ以外の歯科、眼科等への、通院時の付き添いも行っている。		
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	ほとんどの利用者が、提携医をかかりつけ医として毎月1回の定期診療を受診しているが、さらに利用者の健康管理の充実を図ることを目的として、毎年1回、利用者の誕生日に合わせて精密検査も行われている。		
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	開設後、利用者の突然死があったが、現時点では重度化や看取りの対象となる利用者はいない。しかし、将来的には避けて通れない問題であることを管理者は理解しており、利用開始時には家族との話し合いが行われている。		看取りについては、利用者本人の病状や家族の考え方によっても大きく意見が分かれ、様々なケースが考えられる。その時のために、家族と同意書を取り交わしたり、対応の手順や判断の順序、基準等をマニュアル化しておくことも必要と思われる。
. 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	利用者には不平等が起きないように、「外出ノート」が付けられ、散歩や買い物等の外出が記録されている。不平等の撤廃、拘束・虐待の廃止、人権の尊重、プライバシーの保護等、法の下での権利の擁護には十分な対応が取られている。		
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	一日が、ある程度の時間的な制約の中で動いているのは確かであるが、そのような状態の中でも、職員は利用者一人ひとりの生活ペースを守ろうとの意識がみられる。当日は雨であったが、利用者の希望もあって、外出(買い物)支援が行われていた。		

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	隣接する病院の厨房から食事が運ばれており、職員の労力や経費の効率化を図っている。しかし、毎日の朝食と、火曜日の昼食、金曜日の夕食に関してはホームでの手作りとして、利用者の料理参加に配慮している。		
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	職員配置の関係もあることから、入浴は限られた時間帯のみの設定となっている。ほとんどの利用者が2～3日に1回の頻度で入浴している。		できる限り幅広い入浴時間の設定をし、利用者のこれまでの習慣や希望に応えていただきたい。
(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	利用者のこれまでの生活歴を把握し、それに沿った支援をして行こうとする姿勢がみられる。かつて民謡教室に通っていたという利用者は、その当時の教科書を持ってきている。裁縫の得意な女性利用者は、雑巾やマット作りに精を出している。		
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	天候のよい日の散歩、職員の買い物への同行、イベント外出等々、職員は折りに触れ外出支援を行っている。「外出ノート」の記録からも、利用者への平等、均一な支援がうかがい知れる。		
(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	ホームの前の駐車場をはさんで、交通量の多い道路が走っていることもあり、利用者の安全には常に注意が払われている。夜間は、安全確保の観点から施錠されるが、それ以外はホームの入り口は施錠されていない。		
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	防災訓練(避難訓練)が年間2回実施されているが、地域との連携や夜間を想定しての避難訓練は行われていない。		併設の施設の職員との連携はあるにせよ、夜間の職員が手薄な時間帯での災害発生時には、地域の住民の協力は不可欠であろう。ぜひとも、地域住民の参加の下での避難訓練(夜間想定)の実施を望みたい。

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	栄養価(摂取カロリー)や栄養バランスは、隣接の病院の管理栄養士に任されている。食事量は毎食記録されており、水分補給に注意が必要な利用者には特別に配慮している。		
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	まだ開設から間がないため、ホームは清潔感にあふれ、玄関の鉢植えの花が訪れる者を和ませてくれる。法人としては3ヶ所目のホームであり、これまでの経験が活かされた設計となっている。		
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	利用者自らが居室へ案内してくれる方もあったが、どの部屋も暖かさが感じられた。お嫁入り道具の桐のタンスや鏡台は古くはなっているが、重ねた年輪だけの存在感を示していた。夜間に使用されるポータブルトイレは、昼間の活動の邪魔にならないよう部屋の隅に片付けてあった。		