

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	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	グループホームことづか
訪問調査日	平成20年6月13日
評価確定日	平成20年6月19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6月15日

【評価実施概要】

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	グループホームことづか		
所在地 (電話番号)	岐阜市琴塚一丁目7-12 (電話) 058-247-5166		

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	岐阜県関門市平賀大知洞566-1		
訪問調査日	平成20年6月13日	評価確定日	平成20年6月19日

【情報提供票より】(平成20年5月20日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	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	13 人, 非常勤 1人, 常勤換算 13.6 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)	40,000 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) 100,000 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(5月20日現在)

利用者人数	18 名	男性	6 名	女性	12 名
要介護1	3 名	要介護2	4 名		
要介護3	7 名	要介護4	3 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 83 歳	最低	70 歳	最高	97 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	千手堂病院 川瀬医院 橘歯科
---------	----------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

市の中心地から離れた古くからの農村地域の中に、新興の住宅地が造成されており、その一角にホームは立地している。ホームの前を交通量の激しい大通りが走り、利用者の外出にも目が離せない。若い管理者は着任して3ヶ月目を迎えたが、良き前例を踏襲しつつ、新しい風を吹き込んでホームを活性化しようとしている。外部評価についても、自らの向上の機会としてとらえており、職員もチームワーク良く、管理者を支えていく体制を整えている。利用者の要介護度が進み、ホーム内は車いすが目立つが、その人その人を丹念に支援していこうとする姿勢が顕著である。その結果、趣味や楽しみ事を継続している利用者が多い。限らない可能性が感じられるホームであった。

【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)
	前回評価での14項目の要改善指摘に対し、無理なく対処できるものから順次改善を進めている。ホームとしての理念の設定や同業者との交流等、新しい管理者になってから手を付けた項目も多い。
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)
	自己評価票の作成に当たっては、前管理者がまとめてあったものを、現管理者が各ユニットのリーダーとともに見直して完成させた。管理者は、外部評価の機会をとらえて自らの向上の場としようとの謙虚な気持ちが強く、改善意識も高い。
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)
	新しい管理者になってから2ヶ月余り、まだ運営推進会議は開かれていない。日程、会議メンバー選定の調整段階であるが、ホームの運営に利する様々な意見が収集できるよう、幅広い分野から参画を願うのが望ましい。
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)
	これまでは、預っている金銭から消耗品代金を支出していたが、家族に連絡を入れて、承諾を取ってから購入することに変更した。これは家族からの要望でもあったが、結果として、家族が購入して持参するケースが多くなり、経済的な観点からも家族に喜ばれている。ホーム便りが発行されていないせいか、家族の側には情報の不足による不安が見え隠れしている。
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)
	地域内にはデイサービスや養護施設などがあり、地域住民の認知症に対する偏見は少ない。自治会に加入しており、以前から喫茶店や理髪店は地域の店を利用し、協力の依頼もしてある。迷子になった利用者が、お店からの連絡で無事ホームに戻った例も、地域の見守りの賜物である。すぐ近くにあるデイサービスには、利用者を伴って訪問し、有効な知識や技術を吸収している。

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					
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	若い管理者は、まだ着任して3ヶ月目である。最初の大仕事として、ホームの理念の策定を行った。職員全員から意見や案を提出してもらい、キーポイントとなる「安心」、「まごころ」、「出会い」を織り込んだホームの理念を完成させた。		
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	職員にも、自分たちが作った自分たちの理念であるとの強い思いが感じられる。ホーム全体で若い管理者を盛りたて、理念に根ざした支援を追求しようとしている。		理念の実現度を管理者自らが把握するためにも、目標管理の考え方の導入を推奨したい。達成度が判定できるようなホームの目標や個人目標を設定することで、職員のモチベーションの維持にもつながろう。
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	地域内にはデイサービスや養護施設などがあり、地域住民の認知症に対する偏見は少ない。自治会に加入しており、以前から喫茶店や理髪店は地域の店を利用し、協力の依頼もしてある。地域の見守りのおかげで、迷子になった利用者が無事戻った例もある。		
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	前管理者がまとめてあった自己評価票を、現管理者が各ユニットのリーダーとともに見直して完成させた。管理者は、外部評価の機会をとらえて、自らの向上の場しようとの謙虚な気持ちが強く感じられる。		
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	管理者が変わってからは、まだ運営推進会議が行われていない。今月の下旬に第1回目が予定されており、会議メンバーの選考が最終段階を迎えている。		運営推進会議を意義あるものとするために、より広い知識や意見の収集が求められる。メンバーは、様々な分野から選ぶことが望ましい。既存メンバーの他には、ホームが利用する商店主、ボランティアグループの代表、医療関係者(提携医)等が候補となろう。

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	管理者は、就任早々市・高齢福祉課を訪れて挨拶に回っている。営業の経験があることや、対人折衝能力の高さ等から、行政との関係構築は順調に進んでいる。		
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合わせた報告をしている	ホーム便りの計画はあるが、まだ発刊には至っていない。現在、家族を対象としたアンケートを実施中であり、その結果を見てホーム便りの方向性を決定しようとしている。		評価機関が実施した家族アンケートからも、情報提供の不足に起因する家族の不満や誤解が見て取れる。情報提供ツールの検討は、ホーム便りも含めて、早急に結論を出すことが望まれる。
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	これまでは、預っている金銭から消耗品代金を支出していたが、家族に連絡を入れて、承諾を取ってから購入することに変更した。これは家族からの要望でもあったが、結果として、家族が購入して持参するケースが多くなり、家族からも喜ばれている。		
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	この1年間に、管理者や職員があわただしく変わったことで、家族からは不安の声がないわけではない。しかし、利用者に対する支援には細心の配慮を払っており、安定した状態が保たれている。		家族の不安は、利用者に対するケアの内容ではなく、職員の異動が知らされなかったという点である。情報伝達についての仕組みを構築することが急がれる。
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	人員不足とまでは行かないまでも、シフトがやや窮屈になってきており、外部研修への参加が減っている。充実していた法人による研修も、システムの見直しに入っており実施されていない。		
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、同業者に限らず、異業種事業者からも新しい情報を取得することに意欲的である。同じ地域のデイサービスに、利用者を伴って訪問し、様々な知識や技術を収集している。		一般職員同士が交流を持って、意見交換会を催したり、職員育成のための交換研修や合同研修が実施できるような進展に期待したい。

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>利用希望者の体験入居を行ったことはなく、家族だけがホームに相談に来て、本人が見学に来ないケースもある。しかし、管理者と計画作成担当が家庭や病院、デイサービスなどを訪問してアセスを綿密に実施し、利用開始に備えている。</p>		<p>利用の決定は、管理者と計画作成担当、ユニットのリーダーの合議で決めており、簡単な記録(カンファレンス表)が残っていた。このカンファレンス表に、利用決定を承認した者(責任を有する者)を明記することが望ましい。</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ぶ哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている</p>	<p>97歳の女性利用者は、毎日克明に日記をつけている。自分のことだけでなくユニットの9名全員について、その日その時の状態が記されていた。居室には、自ら読んで毛筆書きした俳句が数編貼ってあった。年齢に関係なく、趣味を持つことの大切さを教えられる。</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>会社退職後、野菜作りを楽しむ男性利用者がいた。ホームでは、畑がないためプランターで野菜作りをしている。しかし彼は、やっと芽吹いたオクラを全て抜いてしまった。雑草であると信じて疑わない利用者を否定せず、職員はその行動を止めずに見守った。</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>介護計画の作成当たり、まず利用者本人と家族の気持ちが聞き取られ、「サービス計画書」に記録されていた。職員の課題の検討と併せてホームの支援方針が決定され、目標やサービス内容を含んだ介護計画ができあがっている。</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>利用者の状態の変化がなければ、短期目標は3ヶ月、長期目標は6ヶ月で見直しをして新たな介護計画を策定している。介護計画で目標となった項目については、管理項目を細かく設定して毎週チェックを入れ、次回計画の作成に役立てている。</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(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	利用者や家族の意向、都合等を優先し、可能な限り支援しようとの思いが強い。しかし、ホームを取り巻く社会資源を有効に利用するには至っておらず、地域への還元としての多機能性は発揮されていない。		地域の福祉ニーズを調査して、高齢者への支援の可否を探るのも一考であろう。保育園、小・中学校との交流も、相互にメリットが期待されることから、ぜひ計画・実行されることを望みたい。
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	これまでの提携医に加えて、認知症対応の専門資格をもった医療機関とも提携した。管理者の判断で、利用者の必要性に応じて2つの医療機関を使い分けている。		
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	終末期の支援は、利用者本人の状態、家族の意向、医師の判断と看護師の意見を聞いたうえで、ホームの見解を出すこととしている。管理者は、「全ての環境」が整ってはじめて看取りができるとの見解を持っており、その環境の中で最も重視しているのは「職員(ホーム)の対応能力」である。		
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	利用者のプライバシー保護に関しては、厚い対応を行っている。家族にも理解してもらうため、利用開始時に時間を割いて説明したり、新しい職員には、守秘義務の徹底を教え込んでいる。		
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	昼食が終わると、ホームは途端にせわしくなった。歯を磨く人、部屋へ戻る人、午睡をする人、散歩なのか廊下を歩く人、観察日記を書く人、食事前に入浴した人は、傷の手当てを受けている。職員の負担はきつい。利用者それぞれのペースは守られている。		

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	要介護度が進んできている割には、食事介助を受けている利用者は少ない。職員も同じテーブルについて見守りながら食事をしている。誕生日には、昼食が希望のメニューに代えられ、3時にはケーキで長寿を祝う。		
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	入浴タイムは本人の希望に従って、夕食前までなら可能である。調査日当日も、朝風呂(昼食前)に入った女性利用者が、さっぱりとした表情で昼食を摂っていた。		
(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	97歳にして、毎日日記をつけ、俳句を詠む女性利用者の生き生きとした生活ぶりに驚かされた。野菜を育てたいという利用者と一緒に種を買いに行き、プランターで育てている。雑巾を縫ってくれる利用者もいる。利用者それぞれの能力に合わせた支援をしている。		
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	原則は4勤制であるが、シフトの関係で3勤制となり、外出支援がままならない時もある。散歩に喫茶店での休憩や神社参拝を組み合わせた、食材の買い物に利用者を同伴したりと、外出支援にも様々な工夫がみられる。		家族アンケートでも外出支援に対しての評価が低かったが、家族が高い評価を示さないのは、実態を把握していないという可能性もぬぐいきれない。このまま放置し、情報の不足による不満や不信感が、誤解や苦情の引き金とならないよう、細心の配慮を願いたい。
(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	管理者、職員は鍵を掛けないケアの重要性を認識しているが、玄関の前を交通量の激しい大通りが走ることから、安全のため通常は施錠してある。しかし、事務所に職員がいて目配りできる時には、開錠するように努めている。		
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	今月、消防署の立ち会いの避難訓練と、自治会の合同災害訓練と、2回の災害訓練が予定されている。消防署立ち会いの避難訓練は、ホームとしては初めて夜間を想定して行われる予定である。		

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)
(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	法人の管理栄養士が作った献立を基本としているが、職員に調理師資格を有する者がいるので、栄養価を変えずに利用者合った献立に変更することもある。管理者及び職員は、高齢者の健康に水分摂取が重要であることを十分理解している。		
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	ホールには食事用のテーブルが置かれ、車イス利用者が多いこともあってやや狭く感じるが、畳のコーナーが設けられていることによって狭隘感をぬぐい去っている。一方のユニットには長い直線の廊下があり、リハビリや屋内散歩に利用できる。		
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	何回も登場する97歳の女性利用者であるが、居室は生活の豊かさを証明する品々であふれていた。趣味の小作品も、ところ狭しと飾られているが、その中に宝物の写真もあった。若き利用者が、天皇と美智子妃と1つテーブルで談笑する姿が写っていた。		