

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

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. 理念を实践するための制度の理解と活用	3
4. 理念を实践するための体制	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	2193200017
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」みずほ
訪問調査日	平成20年6月27日
評価確定日	平成20年8月4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7月27日

【評価実施概要】

事業所番号	2193200017		
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」みずほ		
所在地 (電話番号)	岐阜県瑞穂市横屋562-1 (電話)058-328-6677		
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27日	評価確定日	平成20年8月4日

【情報提供票より】(20年5月1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	16 人	常勤 11 人, 非常勤 5 人, 常勤換算	13.5 人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨 造り		
	2 階建ての	1 階 ~	2 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	円	昼食	円
	夕食	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1日現在)

利用者人数	18 名	男性	2 名	女性	16 名
要介護1	1 名	要介護2	4 名		
要介護3	6 名	要介護4	5 名		
要介護5	1 名	要支援2	1 名		
年齢	平均 86.3 歳	最低	76 歳	最高	104 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	福田内科医院
---------	--------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームは、田園地帯の中にある集落に立地しており、周りには自然がふんだんに残っている。数日前から食事が喉を通らなくなり、寝たきりとなった105歳になる女性利用者に対する終末期の介護が行われていた。そしてその日…、自分の居室の…、馴染んだベッドで…、特別の医療行為もなく…、家族に見守られながら…、天寿を全うした利用者は天に召された。管理者の連絡により家族が到着した5分後である。最期を看取った家族の感謝の言葉と、若い職員の頬を伝う涙に、「人としての尊厳」の根源を見せつけられた思いであった。主治医、法人の統括マネージャーが連絡を受けて来所し、ホームは一気に慌ただしくなったが、利用者・家族・ホーム(管理者、職員)との強い絆を感じさせられた一日となった。

【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)
	前回の要改善指摘は12項目あったが、多くはさらなる取り組みへの期待項目であった。それぞれの取り組みが深くなり、着実に本来の目的に向かって前進していることが確認できる。今後も、さらなる取り組みを期待したい。
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)
	毎回のことではあるが、職員全員の意見を集積しての自己評価となっている。ターミナル期に入っている利用者があるため多忙ではあるが、丁寧に対応していただき、外部評価をホームの質の向上に活かそうとの管理者の気持ちが伝わってくる。
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)
	運営推進会議は定期的に行われており、家族、行政、地域、知見者とメンバー的にも揃っている。会議の内容は報告事項が中心となっており、やや形骸化の傾向がみえる。外部評価の結果から、今後取り組むべき課題や目標を定め、2ヶ月毎の運営推進会議では、その取り組みの進捗状況をモニタリングしてほしい。外部評価と運営推進会議とを一体化することで、その機能が十二分に発揮されることとなる。
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)
	家族アンケートには非常に重い意見(苦情)が寄せられ心配したが、訪問調査で状況がクリアになった。家族とのトラブルは、ないに越したことはないが、誤解や勘違いから大きな問題に発展することもある。トラブルの予兆が見えたら、第三者を中に入れることで自らの身を守ることも必要であろう。また、職員の献身的な働き(介護)を評価し、利用料金の再度の値上げが必要との意見もあった。
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)
	地域向けのホーム便りは休刊となっているが、地域への浸透度は高い。菜園でできた野菜をおすそ分けしたり、もらったりの関係ができており、ふらりと遊びに来る近隣住民もいる。小学生、老人会、ボランティア等、ホームへの来訪は多い。祭りの日には、子供みこしがホームの玄関までやってきて利用者を楽しませてくれる。

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	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	法人の理念の中に「地域密着」の思想が述べられており、ホーム独自の理念としては「笑い」や「笑顔」を盛り込んだ雰囲気重要視した内容となっている。		
	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	ホームの理念は管理者と職員が共同で作ったものであり、自分たちの理念であるとの思いが強い。家族アンケートでも、職員の明るく生き生きとした様子が高く評価されていた。		
2. 地域との支えあい					
	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	地域向けのホーム便りは休刊となっているが、地域への浸透度は高い。菜園でできた野菜をおすそ分けしたり、もらったりの関係ができており、ふらりと遊びに来る近隣住民もいる。祭りの子供みこしがホームの玄関までやってくる。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
	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	自己評価は各ユニットに分けて行い、それぞれのユニットの結果を管理者がまとめ上げた。ターミナル期に入っている利用者があるため多忙ではあるが、丁寧に対応していただき、外部評価をホームの質の向上に活かそうとの管理者の気持ちが伝わってくる。		
	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	運営推進会議は定期的に行われており、家族、行政、地域、知見者とメンバー的にも揃っている。会議の内容は報告事項が中心となっており、やや形骸化の傾向が見える。		外部評価の結果から、今後取り組むべき課題や目標を定め、2ヶ月毎の運営推進会議では、その取り組みの進捗状況をモニタリングしてほしい。外部評価と運営推進会議とを一体化することで、その機能が十二分に発揮されることとなる。

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	新しく生まれた市であり、これまでの郡・町制の名残の広域連合が機能している部分もある。権利擁護事業では、隣接する大きな岐阜市(社協)の制度を活用している。管理者は市へ足を運んだり、ホームに立ち寄ってもらったりして良好な関係を構築している。		
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	利用者の担当制をとっており、担当職員が毎月近況報告をしている。写真を多用した「便り」も毎月発行されており、情報の伝達については、ほぼ全員の家族から「大満足」の評価を受けている。		
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	家族アンケートには、非常に重い意見(苦情)が寄せられていたが、ホームへの訪問調査で状況がクリアになった。また、職員の献身的な働き(介護)を評価し、利用料金の再度の値上げが必要との意見もあった。		家族とのトラブルは、ないに越したことはないが、誤解や勘違いから大きな問題に発展することもある。トラブルの予兆が見えたら、第三者(今回の場合は権利擁護委員)を中に入れることで、自らの身を守ることを心がけていただきたい。
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	馴染みの関係のできた職員の離職は少なく、利用者とも信頼関係ができています。新しい職員が入った時にも、馴染みの関係ができていくまで、既存の職員がアドバイスをしながら介護にあたっている。		
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	法人の体系的な研修がストップしており、外部研修への参加を呼び掛けている。ホーム内では、OJT教育に力を入れて介護技術の向上を目指している。		
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	近くにあるリハビリセンター(老健)との交流がある。近くにある同じ法人のグループホームから、利用者が遊びに来ることもある。他ホームや他の異事業者から学び取ったことを、ホーム運営に活かそうとの思いが顕著である。		

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	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	緊急性のある利用開始は別として、利用者本人にも納得して入っていただくため、可能であれば家族だけでなく利用希望者本人にも見学に来てもらうことを勧めている。かつて行っていた体験利用(宿泊)は、現在行っていない。		
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	調査日当日、調査中に105歳になられる女性利用者が他界された。若い職員にとっては、祖母同然の、家族の一員として生活してきた利用者である。頬を伝う涙が、二人の関係を物語っていた。		
.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	高齢になり、足腰が弱くなってベッド生活に苦痛を訴える利用者が出てきた。昔ながら(入居前)の生活に戻すため、居室に畳を入れ、就寝時はマットレスを敷いてその上に布団を敷いている。		
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	利用者本人や家族の要望・意向が聞き取られている。しかし、モニタリングの総括が介護計画作成の基本方針となっており、聞き取った本人や家族の意向の反映が弱い。		利用者本位の介護計画となるよう、聞き取った本人や家族の意向(1表)とモニタリングの結果(5表)を合わせて支援の方針(1表)を作ることが望ましい。介護計画(2表:目標・支援内容)は、支援の方針(1表)に整合した内容となるべきである。
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	定期的な見直しの他に、利用者の状態が大きく変化した場合にも見直しを行っている。短期目標(3ヶ月)と長期目標(6ヶ月)との間に、設定レベル(設定基準、具体性)の明確な差異が定義づけられていない。		見直し時には、計画(短・長期目標)の評価を実施し、目標の達成度合いを把握する必要がある。それを前提として、計画(目標・ケアの内容)を見直し、「終了」、「継続」もしくは「変更」とすることでケアの継続性が担保される。介護計画(ケアプラン)の面からも、ケアの継続が読み取れることが望ましい。

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)
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	利用者の高齢化が進み、病院への入退院がしばしば起きている。管理者は、見舞いを兼ねて入院中の利用者を訪ねている。通院にも、職員が付き添うことが多い。		
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	本人家族の希望により、グループホームのかかりつけ医に入居者全員が受診している。定期往診以外にも状況に応じて往診や訪問看護への指示を出してもらえるため、かかりつけ医との関係は密に出来ている。		
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	ガン末期の利用者が家族の希望で病院へ転出したが、不穏になり医療処置も出来ず食事もとらない為、継続入院は不可能と判断されてホームに戻ってきた。現在は食事も全量摂取し、他の利用者と同様な日を送っている。家族もこのままホームでの生活を希望しているため、終末期まで支援する方針である。		これまでには看取りはなかったとのことであったが、調査日当日、まさに第1回目の看取りが行われた。最期に立ち会われた家族の満足した表情に接するにつけ、管理者と職員の尽力の大きさを感じた。これを大きな自信とされ、利用者・家族の意向を反映した終末期ケアを実践していただきたい。
. 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	記録類の個人情報は一括事務所で管理している。家族同士も公認している利用者同士の交際があるが、行き過ぎの無いよう管理者・職員は節度を持って見守っている。		
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	身体の弱い男性利用者は、食事を摂るにも時間がかかる。職員の代わりに、好意を寄せる女性利用者が付きっきりで介助し、利用者のペースに合わせた食事の支援が行われている。		

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	利用者同士が声をかけながらの昼食で、食事を終えた利用者が隣の利用者の食事を見守り介助したり、食後の食器をなめる利用者を諭したりしている。利用者同士の和気あいあいの雰囲気の中に、職員も加わり、大家族全員が集まったの食事である。		
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	入浴日は決めてあるが、希望に応じて対応することとしており、予定日以外に他のユニットに行って入浴する利用者もいる。気の合う利用者同士で入浴したり、入浴拒否の続く利用者には状況を見ながらの声かけなど対応を工夫している。		
(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	できないことを克服するよりも、できることをやらせようとのエンパワメントの理念が実践されている。食後の食器洗いや掃除など、状況に応じて利用者と相談しながら行っている。月に2回の外食や喫茶店、ホームでのお弁当なども楽しみ事の一つになっている。		
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	好評の家族アンケートの中で、最も評価が厳しかった項目であるが、可能な範囲で外出支援をしている。玄関の自動ドアのリモコン操作ができる利用者は自由に外出しており、全員が公平になるよう、外食・買い物・ドライブ・喫茶など、その都度声かけしている。		訪問調査時の確認では、外出支援は十分であると判断できた。暑さを避けての朝夕の外出等、実際の外出支援を知らない家族も多いと思われる。「わからない」が、疎外感や被害者意識につながって苦情やクレームへと発展しないよう、家族への適切な説明が望まれる。
(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	玄関の自動ドアはリモコン操作になっており、リモコンは玄関の台の上に置いてある。リモコン操作の出来る利用者は自由に外に出かけ、操作の出来ない利用者から外出希望があった時には、同行見守りをしているために閉塞感はない。		
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	防災訓練は年2回実施しており、夜間想定避難訓練も実施している。地域の協力体制については運営推進会議でも取り上げられており、自治会に協力が依頼してある。		

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	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	嚥下に難のある利用者には刻み食を用意したり、食事量を調節したりして、一人ひとりの状態に合わせている。全量摂取を目標に声かけ・見守り・介助をし、摂取量を記録している。		
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	建物の隣には柿の木や梅の木があり、窓から柿や梅の実で季節を感じることが出来る。窓の向こうには電車が走っている風景があり、のどかで落ち着いた生活の場となっている。ホームのいたる所に生花や造花が飾ってあり、訪れる人の心を癒してくれる。		
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	入居前に自宅で使っていた家具やベッドなど、使い馴れた物を持ち込み、一人ひとりの居室として落ち着くことの出来る工夫がしてある。それぞれが自分の部屋として生活しており、勉強の成果としての「ぬり絵帳」が、大事に保管されている居室もあった。		