

# 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
<b>合計</b>	<b>30</b>

事業所番号	2191600010
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」みずなみ
訪問調査日	平成20年7月9日
評価確定日	平成20年8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8月3日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2191600010		
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」みずなみ		
所在地 (電話番号)	岐阜県瑞浪市西小田町3-122 (電話) 0572-68-7228		
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7月9日	評価確定日	平成20年8月8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	14 人	常勤 13 人, 非常勤 1 人, 常勤換算	13.7 人

## (2) 建物概要

建物構造	重量鉄骨 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1日現在)

利用者人数	18 名	男性	4 名	女性	14 名
要介護1	3 名	要介護2	9 名		
要介護3	4 名	要介護4	2 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 83.3 歳	最低	73 歳	最高	92 歳

## (5) 協力医療機関

協力医療機関名	広瀬クリニック 瑞浪歯科医師会 ときわぎ診療所
---------	-------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

交通量の多い国道から脇道に入らず、平屋建て2ユニットのホームが立っている。玄関へと続く長いアプローチの両側には芝生が植えられている。庭は立ち木や花壇でアクセントが付けられており、アルプスの高原にでも来たかのようなメルヘンチックな雰囲気に包まれる。管理者は若い、職員との調和が取れており、利用者・家族との信頼関係も抜群である。地域との交流やボランティアの活用等、自然体で無理のない仕組みを動かしている。法人の理念、ホームの理念を忠実にケアにつなげており、グループホームとしての完成度は非常に高い。今回評価での6件の指摘は、全てがさらなる質の向上を期待する取組み推奨事項であることを付け加えさせていただく。

## 【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)
	<p>前回評価での要改善・推奨事項は8件あったが、すべてにわたって高い次元で改善されていた。特に、介護計画の作成や見直しは、プランと現場が直結しており、理にかなったものとなっていた。</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>自己評価はそれぞれのユニットで実施し、管理者も加わって自己評価票を完成させた。毎回のことではあるが、外部評価実施後には、結果を踏まえて綿密な改善計画を立てることとしている。前回評価での要改善・推奨事項も全て対処済みであった。</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>定期的な運営推進会議が開かれており、議事録からは活発な討議が想像できる。会議の内容は、単に報告事項に終始することなく、ホームが抱えている問題や解決すべき課題の検討を行っている。直近の会議では、現在未加入である町内会への加入に關して、様々な意見交換が行われた。メンバーが多彩であることから、各方面からの意見の収集が可能となっている。</p>
	<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>家族との信頼関係ができており、利用者の家族ほぼ全員から寄せられた家族アンケートにも不満の声は全くなかった。ホームの理念通り、職員の「笑顔」の対応によって、家族も自由に意見が言える仕組みができています。</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>町内会組織には入会していないが、地域との交流は順調に進捗しており、相互の訪問を通して関係が深まりつつある。昨秋実施したホームイベントの秋祭りには、100名を超える来訪者があった。ホーム横の畑の管理やホーム周辺の環境整備(植栽、花壇、鉢植え等の管理)は、献身的な地域住民によるボランティアの支援を受けている。</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)
<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	法人の理念に地域密着に関する方針がうたわれており、ホームの理念は利用者との係わりに関する方向性が、分かりやすい言葉で述べられている。		
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	「笑う」、「笑顔」など、ホームの理念のキー・ワードは職員間に深く浸透しており、周知度は高い。家族アンケートからも、ホームの理念の実践が裏付けられた。		理念の実現度を管理者自らが把握し手ごたえをつかむためにも、具体性のあるホーム目標の設定が望まれる。さらに個人目標へとつなげれば、職員の働きがいや意識の向上にも資することとなる。
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	町内会組織には入会していないが、地域との交流は順調に進捗しており、相互の訪問を通して関係が深まりつつある。昨秋実施したホームイベントの秋祭りには、100名を超える来訪者があった。		
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	自己評価はそれぞれのユニットで実施し、管理者も加わって自己評価票を完成させた。外部評価実施後には、結果を踏まえて綿密な改善計画を立てている。前回評価での要改善・推奨事項も全て対処済みであった。		
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	定期的な運営推進会議が開かれており、議事録からは活発な討議が想像できる。会議の内容は、報告事項に終始することなく、ホームが抱えている問題や解決すべき課題の検討を行っている。メンバーが多彩で、様々な意見の収集が可能である。		

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)
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	前回評価での要改善指摘項目であるが、管理者は市・担当者と連絡を取り合い、密な関係を構築している。事故報告書については、市の指導(報告基準)に従ってもなく提出している。		
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	写真中心の「みずなみ便り」が毎月発行されており、家族にと届けられている。これとは別に、手書きの近況報告が作成されていることから、家族に情報の不足感はない。		利用者の写真掲載については、口頭による家族の同意が取られている。しかし、近年高まってきた個人情報の取り扱いの重要視やプライバシー保護の観点から、文書による取り決めに検討いただきたい。
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	家族との信頼関係ができており、利用者の家族ほぼ全員から寄せられた家族アンケートにも不満の声は全くなかった。ホームの理念通り、職員の「笑顔」の対応によって、家族も自由に意見が言える仕組みができています。		
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	利用者との馴染みの関係に配慮しつつ、ユニット相互の職員交替を実施している。馴染みの関係が構築された職員の離職はほとんどなく、安定した雇用・勤務体制が続いている。		
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	法人主導の研修は休止状態であるが、管理者、職員の向上心は高く、様々な機会を通じて修得したことをホームのケアに活かそうとしている。また、このホームから巣立って、他のホームの重要なポジションにいる職員も確認された。		
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	地域(市内)には、グループホームとして4事業所が開設している。制度としてのネットワークは構築されていないが、管理者の胸中には組織化の夢が秘められている。他のホームの運営推進会議に参加する等、積極的な動きも出ている。		大法人の経営するホームゆえ、法人内の職員交流はかなりある。しかし、他法人の運営するホームを見る(経験すること)は、職員にとって大きな学習効果(意識)をもたらす。管理者の口利きで、職員の交換研修や合同研修へと進展していくことを期待したい。

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)
<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>緊急性のある利用開始の場合は例外として、通常は家族・近親者だけでなく利用者本人にも十分な説明を行っており、本人の理解・納得の得られた利用開始を理想としている。利用開始前にも、様々な方面から情報を集めている。</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>利用者はこの地域の出身者も多い。利用者の口から出る地域独特の風習や習わしの話は、職員にとっては初耳のこともある。先立たれたご主人の運転免許証を肌身離さず持っている女性利用者が、エピソードを交えて職員に披露していた。</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>利用者も人の子、利用者同士の相性や好き嫌いがあったとしても当然である。その時々利用者の感情の変化を察知し、さりげなく間に入ったり、遠ざけたりしてトラブルへの発展を防いでいる。</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>意向を表出できる利用者はそのまの言葉が聞き取られ、表出できない利用者については気持ちがくみ取られて「サービス計画書」に記入されている。家族の意見や要望も聞き取られて、支援の基本方針につながっている。</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>利用者一人ひとりに綿密なモニタリングを実施している。そのモニタリングの結果を総括し、本人・家族の意向と併せて基本方針を決定し、介護計画(目標・ケアの内容)を策定している。</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	家族からの支援要請には可能な限りの対応をしようとしている。利用者の高齢化が進み、病院への通院回数が増加傾向にあるが、通院時の付き添い依頼には極力応えていこうとしている。		
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	グループホームの提携医だけでなく、利用前からのかかりつけ医に継続受診している利用者もいる。複数の医療機関と連携を持っていることや、管理者が看護師であることが利用者・家族にとっての大きな安心感につながっている。		家族アンケートの「健康・医療・安全面」での2名の「少し不安」は、ホームの支援体制に対してではなく、利用者個人の認知症介護度の進行やADL低下を懸念したものと推測される。難解ではあるが、このような家族の不安を和らげることもホームの重要な役割の一つであろう。
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	重度化対応の指針が作成されており、利用契約時に説明している。状態変化時には家族・医師・看護師で相談し対応している。		
. 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	個人の記録類は事務所に保管してある。利用者一人ひとりの尊厳を大切に、さりげない声かけで支援している。プライバシー保護マニュアルも作成されている。		
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	その日・その時の利用者の想いや状況に添った支援を目標にしている。住み慣れた自宅周辺への外出に職員が同行したり、自宅へ数時間帰宅するなど利用者のペースに合わせた支援をしている。夫婦で入居している利用者には夫婦専用のテーブルがあり、テーブルにはお盆に二人の湯飲みと急須が置かれていた。		

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)
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	ホームの横にある畑は、ボランティアの支援で野菜が作られている。収穫してきた野菜を、利用者・職員と一緒に調理をして盛りつけを行っている。野菜の生育ぶりや、味付けなどの話をしながら、職員も同じテーブルについて楽しくにぎやかな食事風景であった。		
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	入浴日はほぼ1日置きと決めてあるが、連日の入浴や気の合った利用者同士の入浴にも対応している。入浴拒否の続く利用者には声かけや誘導に工夫し、入浴しない日が長く続かないように配慮している。		
(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	利用者の得意なこと、好きなことを把握し、その時々合う利用者に声かけし、手伝いをお願いしている。ホームの横の畑から野菜など収穫することを楽しみにしている利用者もいる。職員は、声かけをして手伝ってもらった利用者にも、その都度感謝の言葉をかけていた。		かつては、畑で野菜の世話ができた利用者も、今では収穫を楽しむだけになっている。できないことに挑戦させるより、できることを確実にやらせてもらおうとのエンパワメントの理念に沿った支援である。残念にも思えるが、高齢化が進んでいくホームの賢明な選択であろう。
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	天候や利用者の体調を見極め、散歩・買い物・喫茶・モーニング外食・ドライブ...と、外出支援は積極的に行われている。しかし、家族アンケートでは不満こそなかったが、「時々出かけている」「いつも出かけている」を上回った。		家族への報告や情報提供は十分(外7:家族等への報告)と思われるが、こと外出支援については家族の側に情報不足が懸念される。利用者の状態(体調、ADL等)とホームの支援方針を説明し、家族の理解を得られたい。
(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	玄関の自動扉はリモコン操作であるが、リモコン操作のできる利用者は自由に入出入りしている。操作のできない利用者は職員へ声かけし、職員が同行して外出している。		
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	年2回消防訓練・避難訓練を実施している。地域への協力体制については、運営推進会議や民生委員を通して自治会へ協力を依頼している。避難時に使う座布団(防災ずきんの代用)が用意しており、防災関連のマニュアルも作成している。		

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	食事は利用者一人ひとりの状況に合わせ、食べやすい形態にしている。全量摂取に向けて、声かけ・見守りをし、食事量や水分摂取量を記録している。献立は管理栄養士に見てもらっている。		
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	玄関前の長い通路の両サイドには植木や季節の花が植えられ、また長い通路には手すりが付けてあるため、自立歩行のできない利用者も手すりをつたって歩行しながら花を見たり、リハビリを兼ねて外気に触れることができる。ホーム周辺の環境整備には、いたるところでボランティアの影の支援が感じられる。		
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	入居前から使っていた家具やベッド等、使い慣れたものが居室に入れられており、入居前からの生活が継続されている雰囲気があった。体験学習でホームを訪問した小学生の感謝状が、宝物のように何枚も貼ってある居室があった。		