

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	2390300016
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」清華
訪問調査日	平成20年6月20日
評価確定日	平成20年8月6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28日

【評価実施概要】

事業所番号	2390300016
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」清華
所在地 (電話番号)	愛知県名古屋市中区三軒町217番地 (電話) 052-902-6601

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昭和区鶴舞3-8-10 愛知労働文化センター3F		
訪問調査日	平成20年6月20日	評価確定日	平成20年8月6日

【情報提供票より】(平成20年5月30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	15 人	常勤	13人、非常勤 2人、常勤換算 16.9 人

(2) 建物概要

建物構造	木造		
	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)	35,000 円	その他の経費(月額)	35,000	
敷金	有() 円 (無)			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(200,000 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16日現在)

利用者人数	18 名	男性	4 名	女性	14 名
要介護1	8 名	要介護2	4 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 80.1 歳	最低	66 歳	最高	90 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	榊原内科診療所・村上記念歯科医院
---------	------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

開設2年目、名古屋の北に位置するホームは近所に国道302号線が通っているとは思えないほど、ホームの中に外からの音が聞こえるということもなく静かなところである。和風のたたずまいの建物は、周りの景色に溶け込み気軽に入りやすい作りになっている。ホーム長は昨年未だに就任後の短期間に自分の想いを込めた理念を作り上げ、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。今回の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。1年間にホーム長はじめ7名の異動(主として退職)があったこともあり、利用者家族の信頼はやや欠けてしまった感もあるががホーム長の真剣な取組みが、職員・利用者・家族にも支えられお互いの信頼も回復しつつある。

【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)
	前回の外部評価では人材育成、その人らしい暮らしの分野で4項目の改善課題が指摘されていた。管理者・職員は外部評価を活かす為に課題を共有し、具体的に解決できるところから意欲的に取り組んでおり、順次改善されつつある。
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)
	今回の自己評価は管理者が原案を作成し各ユニットリーダーと共に見直しをし、様々な気づきが得られた。この気づきを大切にして今後の支援の改善に活かして行く意欲が感じられた。
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)
	会議には家族代表、地域代表、利用者代表、包括支援センター職員が参加し、2ヶ月毎に開催している。主に入居者の状況・サービス提供状況・施設サービスの評価・今後の行事予定を議題とし、会議での委員の意見をホームの運営に反映している。
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)
	定期的にホーム便り「清華通信」を発行し行事関係を中心に家族に伝えている。家族会として年に一度利用者家族を招待し家族との交流を深めている。その中で積極的に家族からの意見を聞くように努めている。
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)
	自治会に加入しており、回覧版も届けてもらっている。買い物・散歩に出かけた際は積極的に挨拶を交わし関係作りにも努めている。自治会より、夏祭り・敬老会に招待され積極的に地域行事に参加している。、ホーム訪問が保育所の年間行事になり、体験学習も中学校の年間計画に取り入れられ、地域に受け入れられてきている。

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 (すでに取り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	昨年末にホーム長になっての短期間に自分の想い「笑い・明るい・地域」をキーワードにした新しい理念を作り上げ、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。		
	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	朝の申し送りには、皆で唱和しホームの在り方について再確認し、職員のまとまりにつながるように心がけている。		理念の周知は徹底しているので、次のステップとして理念のキーワードを取り込んだ目標を職員各人が持ち、真に理念を支援の中に活かして行く事を期待したい。
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	自治会に加入しており、回覧板も届けてもらっている。買い物や散歩に出かけた折には、挨拶を交わし関係作りに努めている。自治会より、夏祭り・敬老会に招待され、地域行事に参加している。又、ホーム訪問が保育園の年間行事になり、体験学習も中学校の年間計画に取り入れられている。		
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	今回の自己評価は管理者が作成し、ユニットリーダーに気づいたところを修正させた。日頃の支援活動については、限られたメンバーの中でより良いサービスの実現に向けて具体的な改善活動に取り組んでいる。		自己評価への参画によるメリットは大きいので、次回は職員の自己評価への関与の度合いを深め、職員個々の課題の認識に繋がれば、職員への教育効果も大いに期待出来る。
	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	会議には家族代表、地域代表、利用者代表、包括支援センター職員が参加し、2ヶ月毎に開催している。主に、入居者の状況・サービス提供状況・施設サービスの評価・今後の行事予定を議題とし、会議での委員の意見をホームの運営に反映している。		会議をマンネリ化させないためにも、有識者として、提携している医療機関の医師、学区の小・中学校の先生、交流のあるボランティア団体のリーダー、警察・消防関係者などを構成メンバー(内容によりその都度要請でも可)に加え更に活性化する事を期待したい。

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)
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	日頃からホームの運営や実情を積極的に伝え、区役所生活保護の窓口とは頻繁に取り合っている。		
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	定期的に「清華通信」を作り利用者家族へ主に行事関係の報告をしている。健康状態などの報告はその都度電話で連絡をしている。		「清華通信」で行事的なことは充分伝えられているが、家族にとっては個々の利用者の日常的な事が知りたいものと思われる。「清華通信」の片隅にコメント欄を設け、個々の利用者の日常の様子を伝える事を期待したい。
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	家族会として年に一度、利用者家族をホームへ招待し、家族との交流を深めている。その中で家族からの意見を聞くよう努めている。玄関脇に意見箱が設置されており、いつでも意見を記入できるようになっている。		家族アンケートの結果、数項目ではあるが「やや満足・どちらとも言えない」と将来不満になる兆候も表れている。このような兆候を意見として、もっと吸い上げる努力・工夫を望みたい。苦情がないのが良いとばかりは言えないので家族会・運営推進会議を上手く利用しながら、ホームの取組みや想いを伝えていく工夫を期待したい
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	管理者は職員の異動による利用者への影響をよく理解しており、法人内の職員の異動を最小限に抑えるものの、この1年は退職者が多く苦慮している。異動に関して利用者・家族に説明をしていない。		職員の離職を最小限に抑える為の更なる努力、工夫を望みたい。やむを得ない場合も十分な引継ぎと同等の配慮と共に、利用者・家族にもやむを得ない状況を説明し理解を求めダメージを最小限にする取組みを望む。
ha					
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	法人独自のカリキュラム「新人研修、リーダー研修、管理者研修」があり、全職員が何らかの形で研修に参加できるよう調整している。		管理者は年間計画の中で研修を位置づけし、職員の経験や習熟度に応じて、段階的に「力量」を向上させ、育成して行く方策の具体化を期待したい。
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	法人内での交流「エリア会議、ホーム長会議」が毎月行われている。近隣の6ホームと連絡をとり他の施設と意見交換ができる機会を作るように働きかけている。		

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)
.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	一度は必ず見学に来て、ホームの雰囲気を理解して頂いたのちにサービスが開始できるよう心がけている。		
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	日常生活の中で支援する側、支援される側と言う意識を持たず、お互いが協働しながら和やかな生活が出来るよう場面作りや声かけをしている。料理を教えてもらったり、味付けをみてもらったり、一緒に学び支えあう関係を築いている。		
.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	日常的な関わりを通じて利用者の希望や意向の把握に努め、一人ひとりの想いを尊重して支援に活かしている。		入居時の聞き取りをはじめとして、入浴や食事等の日常の係わりの中で想いや要望を引き出し、利用者から新しく知り得た情報、生活歴等は職員間の共通の話題に止まらず個人別ファイルを作成し、写真をはじめ、個人情報を集約する事を期待したい。
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	介護計画は、本人や家族の意向を聞き、月1回の会議で職員が話し合い、作成している。利用者に変化があった場合は、随時カンファレンスを実施している。		
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	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。1, 2階合同でカンファレンスを行い、現状に即した計画になるよう努めている。利用者に変化があった場合は、随時見直しをしている。		

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)
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	協力医療機関への通院・受診、買い物支援をはじめ、本人や家族の要望があれば出きるだけ応えて行くようにしている		
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	協力医療機関が月に2回往診に来ている。往診時以外にも相談して連携をとっている。口腔ケアも、毎月2回の往診を行っている。その他眼科・皮膚科・整形外科も決まった医療機関を利用している。		
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	常時、医療行為が必要な場合は病院でと考えているが、家族との了承が得られればホームで対応していく考えである。ホームとして出来ること、出来ない事、も明確にし、常に提携医・家族・ホームの三者の話し合いを大切にしていこうと考えている。		終末期のホームの役割は医療支援のみではなく、利用者の安心支援も含まれると思われる。利用者本人が終末期をホームで望む場合、かかりつけ医との方向性の一致は利用者の心身の負担の軽減につながると考えられるので、今後も利用者の意向本位の積極的な取り組みを期待したい。
. 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	職員は、人生の先輩から教えていただくという姿勢で日常支援を行い、利用者個々の尊厳を大切にしている。訪問当日も丁寧な言葉づかい気配りの行き届いた支援を行っていた。写真・掲示物等について家族の了承を取り、個人情報保護に対する配慮を知る事が出来た。		
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	一日のおおまかなスケジュールはあるが、利用者の生活歴・趣味・関心事を考慮して一人ひとりのペースや希望に沿い自立を妨げない支援をしている。		

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)
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	食事の準備・片付けは利用者と職員と一緒にやっている。食事職員と共に語り合い、明るく楽しい雰囲気であった。		
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	基本的には1日おきの入浴になっているが、入居者の希望により毎日入浴する事も可能である。入浴時間は安全面から考慮して、職員が一番多い時間帯の昼間の時間となる事が多い。		
(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	利用者の生活歴や趣味を、ホームの日常的な生活の中で活かすための支援が行われている。買い物好きな方とは買い物と一緒に出かけ、食器洗いや、拭きあげは女性利用者にとっては、お手の物である。テレビを見ながら昔話をし、身近なところから利用者を楽しみを見つけてもらうように支援している。		今後、加齢や認知症レベルの低下により、動くことや働くことを拒む利用者が増えてくることが予測される。その歯止めとなるのが「役割」や「習慣」「責任感」である。これからも、個人の力量に合わせた「役割」を分担し合う支援を続けて行くことを望む。
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	散歩や近所のスーパーに買い物に出かけたりと、利用者の調子の良い時に出かけている。主にユニットごとに出かけることが多く、個別に出かけることは少ない。		
(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・職員は鍵をかけることの弊害は十分理解しているが、玄関をでると交通量の多い道路に面し、過去の利用者のエスケープの等を考慮し、利用者の安全を第一にし、玄関は施錠している。		「人格尊重」の理念からして、施錠による「生命の安全」と開場による「個人の自由」とのどちらを優先させるかは、価値観による二者択一となる。常態化した施錠の状態を良しとせず、常に問題意識を持たれる事を望みたい。まず、日中最低限の開錠時間帯を決める等、安全面に配慮しながら、少しでも開錠できるよう取り組む事を期待したい。
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	消防署の協力を得て避難訓練をして、「消化器の使い方・消防署への通報の仕方」を学んでいる。		

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)
(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	本社から送られてくる献立表を参考に栄養のバランス等に気をつけている。また1日の水分量も1000cc~1500ccになるように気をつけている。また、食事は主に和食が多く、味付けも薄めに考えている。		
naruyou					
(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	食器は利用者毎に違う柄のものを使用し、ホーム内の飾りつけにも生活観や季節感が良く出ている。廊下は広く、車いすの方でも移動しやすいように床に何も置かず、広々としている。壁には皆で作った作品や、思い出の写真が飾られて温かい雰囲気になっている。		
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	居室にはテレビ・冷蔵庫・箆笥・ベット・等、使い慣れた家具が持ち込まれ、人形や小物で飾られていた。ご主人や家族の写真など、個性豊かに飾り付けてあった。		