

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	2172101103
法人名	メディカル・ケア・サービス東海株式会社
事業所名	愛の家グループホーム大垣
訪問調査日	平成20年7月22日
評価確定日	平成20年9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

【評価実施概要】

事業所番号	2172101103		
法人名	メディカル・ケア・サービス東海株式会社		
事業所名	愛の家グループホーム大垣		
所在地 (電話番号)	岐阜県大垣市宝和町15番 (電話) 0584-77-3950		
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22日	評価確定日	平成20年9月4日

【情報提供票より】(20年6月15日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成17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	12 人	常勤 12 人, 非常勤	人, 常勤換算 11.95

(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)	60,000 円	その他の経費(月額)	21,000 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		800 円	

(4) 利用者の概要(6月15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	4 名		
要介護3	5 名	要介護4	5 名		
要介護5	2 名	要支援2			
年齢	平均 82.5 歳	最低	70 歳	最高	95 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	大屋クリニック 訪問看護ステーションひまわり 木戸歯科
---------	-----------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームは市街地から離れた住宅地に立っており、周りには畑や田んぼもある。前の管理者が退職し、一般の職員の離職も重なり、雇用関係が不安定な時期が続いていた。管理者に任命されて半年、この若い管理者の頑張りに加え、新たに採用された職員が慣れてきて、ベテランの職員との調和がとれてきている。気負わずに、やっと出発点に立ったとの謙虚さを失わなければ、すべてが順調に回り出すことが予想される。家族との関係も、職員の離職に対する不信任から手厳しい評価となった。家族との調整役にベテラン職員を起用して関係の再構築を図り、順調に効果をあげている。この際、たまった膿を全て出さず、後は新規の巻き返しに期待するばかりである。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目	<p>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> <p>前回評価では4件の改善指摘を受けた。はっきりとした効果が表れていないものもあるが、改善への努力は見て取れる。効果が出始めている「地域との交流」や「災害対策」の課題は、今後も継続して取り組んでいただきたい。</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>自己評価は管理者とユニットリーダーの主導でおこなわれたため、職員の意見が十分に聴き取られたとは言いがたい。自己評価への参画は、職員にとっても自らの業務に対する振り返りの良い機会となり、サービスの質の向上の原動力ともいえる。次回評価では、一人でも多くの職員の参画を期待したい。</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>2ヶ月に1度、定期的な運営推進会議が開催されており、定型的な報告事項以外にも、ホームが直面する問題についての意見交換が行われている。ただ、メンバーが固定されており、会議の硬直化が懸念される。会議に家族の参加を促したり、地域住民やボランティアグループ、医療関係者等、さまざまな階層へ呼びかけ、幅広い意見が集まるようメンバー構成を柔軟にすることが望まれる。</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>家族アンケートでは、職員の離職に対しての不満と、医療・健康面での不安が同居していることが確認された。家族の意見や要望に応えるため、経験の長い職員を中心として家族との関係再構築を図っており、一定の成果も出ている。また、毎月「愛の家・四つ葉通信」を出して、利用者の近況を家族に伝えているものの、家族アンケートからは、家族の側に日常の情報の不足が浮き彫りになった。</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>職員の不足もあって、地域との交流は十分に行えていない。しかし、積極的に地域イベントに参加しようという意識はあり、近所のお寺の節分祭には参加した。ホームイベントの案内を地域に向かって広報しているが、昨年の納涼祭には、地域からの参加者は少なかった。地域との交流は今後の大きな課題であろう。</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)
. 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	法人の理念とは別にホーム独自の理念を持っている。このホーム独自の理念は、法人の理念を受けた「行動規範」ともいえる内容となっており、職員に対しての具体的な取り組みの指針となっている。		
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	管理者は着任して日は浅いが、理念に根ざした支援の重要性を認識している。また、理念をホーム内の各所に掲示し、職員に理念の共有化と具体的な取組みの必要性を意識づけようとしている。		
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	職員の不足もあって、地域との交流は十分に行えていないが、近所のお寺の節分祭には参加した。ホームイベントの案内を地域に向かって広報しているが、昨年の納涼祭には、地域からの参加者は少なかった。		地域交流の成熟順序は次のとおりである。まず、利用者が地域イベントに参加する。次に、地域の住民(学校関係を含む)をホームイベントに招待する。そして、相互の定期的な訪問(交流)が始まる。自治会にも顔を出し、地域活動への参加を第一歩とすべきであろう。
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	管理者とユニットリーダーの主導で自己評価がおこなわれ、職員の意見は十分に聴き取られていない。		自己評価への参画は、職員にとっても自らの業務に対する振り返りの良い機会となり、サービスの質の向上の原動力ともいえる。次回評価では、一人でも多くの職員の参画を期待したい。
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度、定期的な運営推進会議が開催されており、定型的な報告事項以外にも、ホームが直面する問題についての意見交換が行われている。ただ、メンバーが固定されており、会議の硬直化が懸念される。		会議に家族の参加を促したり、地域住民やボランティアグループ、医療関係者等、さまざまな階層へ呼びかけ、幅広い意見が集まるようメンバー構成を柔軟にすることが望まれる。

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	これまでは法人本部の課長が市とのパイプ役であったが、現在は管理者に権限が移譲されている。管理者が市役所を訪問して連携体制を築こうとしているが、担当者の不在等が多く関係の構築には至っていない。		
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	緊急の連絡は電話で行い、家族のホーム訪問時に詳細を説明している。また、毎月「愛の家・四つ葉通信」を出して、利用者の近況を家族に伝えている。しかし、家族アンケートでは、家族の側に情報の不足が浮き彫りになった。		情報の不足は、誤解や不満、苦情・クレームの温床となりうる。ホーム訪問の少ない家族に対しての情報伝達の方法を考慮願いたい。
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	家族には、職員の離職に対しての不満と、医療・健康面での不安が同居している。家族の意見や要望に応えるため、経験の長い職員を中心として家族との関係再構築を図っている。		
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	管理者をはじめ職員の離職が固まり、しばらくの間、不安定な雇用状態が続いていた。しかし、利用者との馴染みの関係ができてきている職員の頑張りもあって、利用者への影響を及ぼすことには至っていない。		
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講状態である。ベテラン職員の中には、自費で外部研修に参加している者もいるが、その数は少なく、新人職員に対する研修はOJTが中心となっている。		
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	他のホームと管理者同士のつながりはあるが、交流には発展していない。昨年、ホームイベントの納涼祭への招待をしたが、参加者はほとんどなかった。		管理者同士のつながりが、職員の交流(交換研修、合同研修、意見交換会等)につながり、利用者の交流(相互訪問、合同レク、共催イベント)へと発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)
.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>緊急性のある利用開始の場合には無理であるが、家族だけでなく、できる限り利用希望者本人にもホームに足を運んでもらい、雰囲気に慣れてもらおうとしている。</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>職員と利用者が家族同然の関係を築くことを目標にしており、他人行儀のやさしい言葉がけでなく、時として意見のぶつかり合うこともある。</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>しかたがないことではあるが、利用者との馴染みの関係ができていない職員と新人の職員とでは、利用者の意向の把握に大きな差が出ている。管理者は、この差(ギャップ)を埋めることが、サービスの質の向上につながると考えている。</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>本人本位の介護計画を作るため、利用者の意向や家族の意見が聞き取られている。しかし、介護計画の作成段階(方針決定、目標決定)で意向や意見が消えてしまい、聞き取った利用者・家族の思いが十分に反映される結果とはなっていない。</p>		<p>利用者本位の介護計画とするため、聞き取った利用者や家族の意見・意向(第1表)と、職員によるモニタリングの結果(第5表)とを合わせてホームの介護方針(第1表)を決め、第2表で目標(短期・中期)を定めて、ケアの内容(第2表)を肉付けしていくことが望ましい。</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>入院していた利用者が病院から帰ってきた場合には適切な見直しが行われているが、ホーム内での状態変化に伴った見直しの事例が少ない。また、介護計画の見直しのためにカンファレンスが行われているが、その結果が記録されていない。</p>		<p>「介護計画(目標・ケアの内容)の作成 職員への周知 実施(記録) 評価(カンファレンス) 次回の介護計画」の流れを絶やさないことがケアの継続を担保することとなる。カンファレンスの記録も残すことが肝要である。</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	法人としての方針でもあるが、家族からの要望には介護保険サービス以外のことにも無償で対処することとしている。しかし、職員の勤務シフトが詰まっている現状では、対応することにも限界がある。		家族の要望に少しでも多く応えるためには、法人としての制約はあるが、ボランティアの有効活用も一考であろう。直接的な介護は無理でも、利用者の見守りや話し相手になってもらうだけで、職員の物理的な労力は軽減されることと思われる。
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	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	利用者全員(18人)がホームの提携医をかかりつけ医として、月2回の往診を受けている。必要な利用者の身ではあるが、かかりつけ医の専門外の診療(精神科等)も、往診による受診が可能となっている。		
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	介護経験の浅い職員もあり、職員の不安が大きいとして、管理者は現状では看取りをしない方針を持っている。利用者の高齢化や重度化には、その都度、家族、ホーム、医療機関の三者の意見調整を行い、対応を決めることとしている。		
+					
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	記録類の個人情報は、事務所で一括管理している。利用者個人の写真使用に対しては、家族の同意書をとる計画を持っている。		
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	一部、経験の浅い職員には、見守りケアの実践よりも、職員自らが手助けしてしまうケースがみられる。そのような場合には、ベテランの職員によって、利用者のペースでケアをすることの重要性が伝えられている。		

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 (すでに取り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	厨房専門の職員がいることから、利用者が調理を手伝うことは限られている。職員も交代で食卓につき、利用者と同じ食事を摂って和やかな食事時間を演出していた。		
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	入浴は二日に1回となっているが、毎日入浴を希望する利用者には希望に添った支援をしている。また、入浴を拒否する利用者には、状況を見ながら声かけをして入浴へ誘っている。		
(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	人前ではめったに演じることがないという女性利用者が、見事な大正琴を披露してくれた。俳句をこれから勉強しようという利用者もいた。		自信は生きることへのエネルギーの補充となり、生き甲斐ともなる。大正琴を趣味としている利用者についても、他の利用者や職員の前で演奏できるような仕掛けづくりをお願いしたい。
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	外出支援はユニットによって明暗が分かれる。認知度(介護度)の軽いユニットでは、散歩を中心とした外出支援が日常的に行われている。かつては全員参加で行っていた季節の行事(花見等)も、一部の利用者に限定した参加となっている。		
(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	不審者の侵入等の防犯上と、無断外出による事故の心配から玄関には鍵が掛かっている。外出願望の強い利用者については、散歩等の外出支援で気を紛らわせてもらうことにしている。		
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	夜間を想定して避難訓練を実施した。しかし訓練では、見かねた職員が手助けをしてしまい、夜勤者のみの対応では不安が大きいことを実感することとなった。		夜間の災害では、近隣住民の支援が不可欠となる。運営推進会議での検討の後、しかるべき支援者(住民)も含めた避難訓練の実施が望まれる。

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	職員は水分摂取の重要性を認識しており、水での摂取が困難な利用者については、ゼリー等に形を変えて水分の必要量を確保しようとしている。		
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	各ユニットとも、広いホールがあって通路も広い。天気が悪くて外出ができない時には、この広い通路がリハビリ散歩の代用となっている。		
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	驚くほど多くの調度や日用品を持ち込んでいる利用者がいた。趣味の大正琴が机の上に置いてあり、譜面台や椅子を設置すると、身の置き所がないほど充実した「自分の城」である。		