

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
合計	30

事業所番号	2170103143
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岐阜
訪問調査日	平成20年10月17日
評価確定日	平成20年10月24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	2170103143		
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岐阜		
所在地 (電話番号)	岐阜県岐阜市粟野東五丁目4番地 (電話) 058-236-2360		
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	岐阜県関市市平賀大知洞566-1		
訪問調査日	平成20年10月17日	評価確定日	平成20年10月24日

【情報提供票より】(20年10月8日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成16年5月8日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	25 人	常勤 20 人, 非常勤 5 人, 常勤換算	21.5 人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨 造り		
	3 階建ての	1 階 ~	3 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		950 円	

(4) 利用者の概要(10月8日現在)

利用者人数	26 名	男性	7 名	女性	19 名
要介護1	3 名	要介護2	7 名		
要介護3	9 名	要介護4	6 名		
要介護5	0 名	要支援2	1 名		
年齢	平均 81 歳	最低	60 歳	最高	95 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	岩砂病院、しもて歯科医院
---------	--------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

周囲の地名には「洞」という文字が目立ち、今は開けた街並みであるが、もとは山あいの寒村であったところである。管理者はホーム運営の柱を「笑顔」としてとらえ、ホームの理念にも組み込んでいる。この1年間、管理者や介護支援専門員をはじめ多数の職員の異動があった。利用者だけでなく、家族との馴染みの関係も希薄になって当然ではあるが、アンケートで見る限り、家族は職員の頑張りに対して感謝と支援の言葉を送っている。リーダーには経験の浅い職員が抜擢されたが、それを助けようとする職員のチームワークの良さも見て取れた。介護支援専門員も、管理者の良き相談相手となっている。帰り際、素晴らしい「笑顔」で手を振ってくれた管理者がどのような変革をもたらすのか、来年も見てみたいホームである。

【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>前回評価での要改善指摘は、「介護計画の見直し」に関するものだけであったが、管理者、介護支援専門員等の交代があり、改善の取り組みが引き継がれていなかった。今回も、継続しての改善指摘事項として推奨した。</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>ユニットリーダーに責任を持たせ、各々のユニットで自己評価票を完成させた。ユニットによってはかなり精度の高い自己評価が行われているが、「サービスガイドブック」は使用されなかった。若い職員(リーダーを含む)が多いためにその有効利用が望まれる。</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>3ヶ月に1度、定期的な運営推進会議が開催されており、行政(市の担当者、包括センター職員)、地域代表(土地のオーナー)、知見者(民生委員)の他、家族の出席も多い。運営推進会議と外部評価制度とを連動した取り組みとするため、「外部評価の結果の検討」や、「ホームの改善活動のモニタリング」を会議の役割として定着させていただきたい。運営推進会議が、ホームの質の向上のための大きな応援者となろう。</p>
重点項目	<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>運営推進会議への家族参加が多く、ほぼ毎日ホームを訪問する家族もいる等、家族の意見や要望を吸い上げる機会が多い。が、ホームへ足を運ばない家族の声を聞きとる手段を持っていない。ホーム訪問の少ない家族に対しての情報伝達の方法に一考が望まれる。</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>小学校の運動会見物が縁となって、生徒がホームを訪問する話が具体化してきた。今年の夏の「納涼祭」は、予定をはるかに上回る250名の来客でにぎわった。この中には近隣の住民が多数含まれている。このイベントでは、他のホームから応援が来たり、職員に交じて職員の家族もテント張りや売り子のボランティアを買って出たりと、今までにはない動きが出てきた。地域との交流が新たなページへと進んでいる。</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	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	「利用者一人一人との関わりを大切にし、笑顔あふれるホームを目指します」という法人の理念とは別のホーム独自の理念を掲げ、「笑顔」をコミュニケーションの最重要キーワードとしてホームづくりを行っている。		
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	管理者や介護支援専門員を始め職員の離職が続いたが、ホーム立て直しの基盤作りには「笑顔」が欠かせないとして職員に周知を図っている。訪問調査時、管理者は笑顔を絶やさず、職員雇用も安定してきている。		
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	小学校の運動会見物が縁となって、小学生がホームを訪問する話が具体化してきた。今年の夏の「納涼祭」は、予定をはるかに上回る250名の来客でにぎわった。もちろんこの中には近隣の住民が多数含まれている。		
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	ユニットリーダーに責任を持たせ、各々のユニットで自己評価票を完成させた。ユニットによってはかなり精度の高い自己評価が行われているが、「サービスガイドブック」は使用されなかった。		「サービスガイドブック」に目を通すことで、それぞれの評価項目が要求する真の目的を知ったり、知りえなかった着眼点に気づくなど、職員自らの振り返りとなる。若い職員(リーダーを含む)が多いだけにその有効利用が望まれる。
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	3ヶ月に1度、定期的な運営推進会議が開催されており、行政(市の担当者、包括センター職員)、地域代表(土地のオーナー)、知見者(民生委員)の他、家族の出席も多い。		運営推進会議と外部評価制度とを連動した取り組みとするため、「外部評価の結果の検討」や、「ホームの改善活動のモニタリング」を会議の役割として定着させていただきたい。運営推進会議が、ホームの質の向上のための大きな応援者となる。

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	市行政との関わりは、管理者とその上席の統括ホーム長との共同作業となっている。新しい組織体制として動き始めたばかりであり、まだ実効を見るには至っていない。		
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合わせた報告をしている	手書きの便りに利用者の近況を伝える写真を添えて、毎月家族に文書による報告を行っている。しかし、家族のアンケートからは、利用者のホームでの日常生活に対する情報の不足が感じられた。		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。不満、苦情等の多い所で事故や事件が起きやすいとの分析もある。ホーム訪問の少ない家族に対するの情報伝達の方法に一考が望まれる。
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	運営推進会議への家族参加が多く、ほぼ毎日ホームを訪問する家族もいる等、家族の意見や要望を吸い上げる機会が多い。が、ホームへ足を運ばない家族の声を聞きとる手段を持っていない。		
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	職員の異動が多く、利用者へのダメージが心配されたが、他のユニット勤務となった職員がいるフロアを訪問したりして落ち着かせている。他のホームに転勤となった職員が、利用者を連れてドライブがてらに立ち寄ってくれることもある。		
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、研修目的自体を大きく転換させ、コミュニケーションを重視した“意識”の改革を図ろうとしている。職員には、資格所得に意欲を持つ上昇志向の者が多い。		
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	新たな試みとして、法人によるホームのグループ化が行われ、他のホームとの接触や交流が容易になっている。他の事業者との交流は見られないが、個人的なネットワークを持っている職員はいる。		

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)
.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>利用を決定する前に、管理者(もしくはフロア・リーダー)と介護支援相談員が利用希望者を訪問して本人、家族と面談している。そこで聞き取ったアセスメント表をもとに、利用が決定した場合の1日目からの(馴染みを重視した)「暫定介護計画」が作成されている。</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</p>	<p>馴染みの関係ができた利用者職員との別れの切なさを切々と語ってくれた職員がいた。訳あってホームを去る職員の異動を知った利用者の気持ち、利用者を病院や特養へ送り出す職員のはかない思い等々、ここでは家族同様の心情が交錯している。</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>強烈な体験であった「戦争」と、最も華やかであった「印刷所勤務」とが、「現在」に同居している男性利用者がいた。管理者や職員はそれを否定することなく、その思いをケアに活かそうとしている。初期のアセスメント表にも、「戦争」、「印刷所工場長」の記事があった。</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>管理者、ユニットリーダー、介護支援専門員ともに就任から日が浅く、介護計画作成についての統一ルールが確立していないが、利用者本位の介護計画を作りたいとの強い意思是伝わってくる。</p>		<p>利用者本位の介護計画とするため、利用者の日々の言動から思いや意向をくみ取っていただきたい。家族の意見や要望も、時間の経過や利用者の状態の変化によって変わってくる。それらを第1表へ記載していくことが、「利用者本位の介護計画」の原点と理解されたい。</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>ユニット毎に介護計画の見直しのルールが違っている。モニタリングに際しても、カンファレンスへの参加者、使用する様式等、試行錯誤の状況である。</p>		<p>介護支援専門員にとっては業務が煩雑になるが、ユニット毎に異なった方法で見直しを実施されることには問題はなからう。ただ、「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(モニタリング) 次回の介護計画」の流れを絶やさないためにも、モニタリングの記録を確実に残すことが肝要となる。</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	職員配置上、利用者、家族の要望に全て応えることは不可能であるが、可能な範囲で対処しようとしている。職員構成も10代から80代まで幅広く、それぞれの役割を担っている。苦しかった時、80代男性職員の存在が大きかったと、管理者は感謝の気持ちを口にした。		
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	利用者全員について、ホームの提携医をかかりつけ医として一本化するよう試みたが、馴染みのかかりつけ医の継続を要望する声もあって実現できなかった。ほぼ全員が月1~2回の往診を受けている。		
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	これまでも看取りの経験があり、管理者も自然な形での看取りの実施については否定的ではない。半面、介護経験の浅い職員もいることから、職員の不安が大きいため慎重に対処すべきとの意見も出ている。		ターミナル期のケアについては、利用者とのこれまでの係わり、家族の意向、医療機関の意見(支援体制)等の条件がそろったうえで、最重要となる職員の意思と介護力量を判断して実施の可否を決定していただきたい。関連知識や技術についての職員教育も必要であろう。
. 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	雲ひとつない好天に恵まれ、居室のドアと窓は開放されてホームには心地よい空気が流れ込んでいる。どの居室の入り口にも、利用者のプライバシーを守るための長めの“のれん”が掛けられていた。		
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	かつてはコーヒー豆を自身で挽いて飲んでいたコーヒー通の利用者がいる。ホームでのインスタントコーヒーでは満足できないので、職員とともにしばしば喫茶店へと足を運んでいる。喫茶店では、とびきり上等の笑顔が出る。		

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	時間はかかっていたが、かなり介護度の進んだ利用者も自力で箸やスプーンを使って食事を摂っていた。ミキサー食やキザミ食、おかゆなど、利用者の能力に合わせて調理されている。果物が大好きだという利用者の、オレンジに吸いつくような仕草が微笑ましかった。		
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	入浴はほぼ1日置きであるが、入浴を拒む利用者は2～3日置きになることもある。入浴時間は昼食後の休憩が済んだ頃から夕方までが設定されているが、利用者の希望があれば午前中の中の入浴にも対応している。		
(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	厨房担当の職員が配置されている関係で、利用者が調理に参加する機会は少ない。加齢や介護度の進行によって庭作業への参加も減ってきている。気晴らしに出かけるドライブやホームでのイベントが大きな楽しみとなっている。		納涼祭では、他のホームから応援が来たり、職員に交じって職員の家族もテント張りや売り子のボランティアを買って出たという。イベントを通じ、さまざまな人たちとのつながりができていくことに、今後のホームの進むべき方向性の確かさを感じる。次なるイベントに期待したい。
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	家族アンケートでは、最も評価が厳しかった項目である。職員が安定してきた現在では、朝夕の散歩や買い物同行が行われており、可能な範囲での外出支援が行われている。不穏な状態を鎮めるために、職員との1対1の外出が行われることもある。		
(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	玄関には鍵が掛けてないが、不審者の侵入防止と、無断外出による事故の危険性から、ユニット入口はロックされている。		
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	消防署の指導の下、年間2回の災害訓練を実施している。利用者も参加して消火訓練が行われたが、夜間を想定しての避難訓練の実施はない。		火災、水害、地震等の夜間の災害では、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“悪条件を想定しての”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、1,500ccを目標として水分摂取の支援をしている。栄養バランスは、本部から送られてくる献立表に従って調理することで管理を確実にしている。		
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	1階フロアの通路の壁に、管理者以下職員全員の顔写真と自筆のメッセージが貼り出している。利用者だけでなく、ホームを訪れる者に、ホッとした安心感を感じさせる不思議な空間である。食堂の椅子は木製で重いが、座った利用者をがっしりと安全に受け止めてくれる。		
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	畳敷きの和室ではないが、ベッドを外してマットレスと布団を使用している男性利用者の居室があった。テーブルには、パジャマが折り目正しくたたんで乗せてあり、几帳面さがにじみ出ている。外出時に使うのであろう、かわいい帽子を持ち込んでいる女性利用者もいた。		