

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
I. 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
II. 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
III. 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
IV. 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	2170400687
法人名	メディカル・ケア・サービス東海(株)
事業所名	愛の家グループホーム岐阜羽島
訪問調査日	平成20年12月18日
評価確定日	平成21年1月27日
評価機関名	NPO法人 ぎふ住民福祉研究会

○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 2009年1月19日

【評価実施概要】

事業所番号	2170400687
法人名	メディカル・ケア・サービス東海(株)
事業所名	愛の家グループホーム岐阜羽島
所在地 (電話番号)	〒501-6207 岐阜県 羽島市 足近町 6-66 (電 話) 058-394-3221

評価機関名	NPO法人 ぎふ住民福祉研究会		
所在地	羽島市竹鼻町狐穴719-1 はしま福祉サポートセンター		
訪問調査日	平成20年12月18日	評価確定日	平成21年1月27日

【情報提供票より】(20年12月1日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 17 年 3 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	14 人, 非常勤 2 人, 常勤換算 12.25

(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(100,000 円) 無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(期間:一括償却) 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(12月18日現在)

利用者人数	17 名	男性	10 名	女性	7 名
要介護1	2 名	要介護2	6 名		
要介護3	6 名	要介護4	3 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 84 歳	最低	65 歳	最高	94 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	松波総合病院 羽島歯科医師会
---------	----------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

愛の家グループホーム岐阜羽島は羽島市の北部に位置し清潔感あふれる洋風の2階建てである。閑静な環境であるが、近くには大型スーパーや飲食店や喫茶店などがあり、時々楽しみとなるよう外出支援が計画されている。家族の方の協力がああり、職員は利用者一人ひとりが笑顔で快適に生活できるよう個別ケアに取り組み、「気づき、気配り、思いやり」をホーム独自の理念として掲げ、地域の方々の協力もありよりよいホームを目指している。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	<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>外部評価で指摘された項目3点について、ホーム長、管理者及び職員で話し合っ改善計画で目標達成の期間を決め、改善されている。接遇の改善項目や地域密着型サービスの基本方針の事業所独自の理念の作成、また、重度化や終末期に向けた取組みの項目については、体制やシステム等を協議しながらの取組みを継続している。</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>今回はホーム長や管理者が交代した中での自己評価を迎えた。職員全員は、ホーム長や管理者から評価の意義や目的等の説明を受け、理解した上で、日常的に自分たちが行っている支援を全員で話し合いながら自己評価を作成している。</p>
重点項目②	<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>運営推進会議は、2ヶ月に1回定期的に開催している。民生委員や自治会の代表から、地域との交流のことや地域情報等について、活発に意見が出されている。また、家族も多く参加しており、同じく要望や意見が出ている。出てきた意見や要望等は、会議録で職員全員に報告すると共に、出来るものからホーム運営に反映させている。</p>
重点項目③	<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>ホーム長や管理者は、利用者本人の日々の暮らしや健康状態及び金銭管理の状況等を家族等に、適格に伝えることで、家族からの要望や意見が出やすくなることを認識しており、職員は訪問時等、様々な機会を捉え、施設の状況や本人の状態等を報告すると共に家族の意見等を聞き取りに努めている。また、入居時に施設の相談窓口や相談体制及び意見箱の設置等の説明すると共に、相談しやすい環境を整えている。</p>
重点項目④	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>利用者は、比較的介護度の低く元気な人が多く、散歩や喫茶店、買い物など日常的に外出を行っており、その折に地域住民とあいさつを交わすなど、住民とのふれあいを大切にしている。また、民生委員や自治会を通じて、地域の行事や夏祭り、敬老会、文化祭等に参加しており、地域住民に受け入れられている。更に地域のボランティアの訪問も定期的にある。</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)
I. 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	理念の中に「さまざまな機会を捉えて、地域の人々とのふれあいを大切にしよう」が謳っており、地域の仲間としての自覚を備えている。また、新しくホーム長と管理者が変わったことで、事業所の独自の理念をみんなで話し合って作っており、その定着に向けた取り組みを続けている。		
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	ホーム長や管理者等は名刺の裏にも理念が書いてあり、また、カンファレンスやミーティングを通じて、職員に理念を周知しており、常に理念を尊重したケアをしている。		
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	ホームは自治会に加入し、自治会が行う行事(清掃活動、夏祭り、文化祭等)に利用者さんと共に参加し、地元住民との交流を積極的に行っている。		
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	ホーム長や管理者が交代し、何事にも職員全員の話し合いが基本になっている。今回の自己評価に関しても、ホーム長や管理者から意義と目的を説明し、職員全員が理解したうえで、自己評価を作成している。日々、自分たちが行っていた支援を、改めて省みることで、今まで気付かなかったことを反省や改善に繋げている。		
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	運営推進会議は2ヶ月に1回、定期的で開催している。民生委員や自治会代表者、そして家族からも活発な意見が出ている。意見は会議録に記録しており、フロア会議で全職員に報告している。また、出てきた意見や要望等で出来るものから実施することにしており、ホーム運営に反映している。		

愛の家グループホーム 岐阜羽島

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	運営推進会議を通じて、市役所との情報交換をしている。また、民生委員からも情報ももらっている。ホーム長や管理者が交代したことで、変更届等、市役所を訪問したとき等に担当課からサービスの質の向上についての助言を貰っている。		
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合わせた報告をしている	ホーム長や管理者は、利用者本人の日々の暮らし状況や健康状態、金銭管理報告等の情報を適格に家族に伝えることが重要であることを認識しており、職員に理解を求めると共に、面会時や面会の少ない家族に対しての連絡時を捉えて、利用者の暮らし振りを手紙や写真で、また職員の異動等も報告している。		
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	事業所では、定期的に家族に対し、利用者のホーム生活の満足度等のアンケート調査を行っている。また、入居時や訪問等の機会あるごとに事業所の相談窓口や相談体制等を伝えと共、施設内の見やすい所に意見箱を設置している。出てきた意見や苦情等は職員で話し合い、改善に向けた取り組みをしている。		
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	事業所では馴染みの環境の中で安心して生活をしてもらうことを心がけているが、どうしても職員の異動が避けられないときがあり、そのときは特に、利用者にダメージを与えないように、職員が利用者や家族に説明をしている。また、職場環境等の改善で離職を少なくするような取り組みをしている。		
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	施設のOJT(現場教育)を利用して、資格取得をしている職員がいる。ホームでは、新任研修をはじめ、5段階に分けた研修や指導を行っており、全員が研修できるシステムになっている。また、資格手当を支給したり、社外研修手当を出すなど、職員の仕事に対する意欲を引き出す取り組みをしている。		
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	グループホーム協議会や地域包括支援センターの会合等に参加して、他の事業所と交流を図っている。もともと、系列のグループホームとは交流が続いており、ケア向上委員会や事故対策委員会、サービス向上委員会等の検討会を行っており、日常的にサービスの質の向上に繋げている。		

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)
Ⅱ.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	入居希望のある利用者や家族に、安心してホームでの生活をしていただくことや他の利用者さん達及び職員と馴染みの関係にするため、お試し通所やアセスメントに職員が何回か出かけていって、家族等に相談しながら、納得の上での入居となるような取り組みをしている。		
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か喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	理念「その人らしい、快適で穏やかなシルバーライフを常にサポートします。心をこめた親切なサービスに努め、その心を磨き続けます」に沿って、日々、本人との生活を共に楽しむサービスを提供しており、喜びや悲しみ等も共有している、また、利用者本人の持っている技術等を教えてもらうなど、支え合う関係になっている。		
Ⅲ. 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	本人とのコミュニケーションや家族との面会時の会話から、ここでどう暮らして行きたいか、今日は何をしたいかなど聞き出したり、本人のちょっとした表情や体の動きからのメッセージを把握して、本人がやりたい事の支援をしている。		
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	介護計画作成に当たり、利用者本人の参加を一番初めに置き、意見や希望を聞いている。また、家族にも同様に聞き取りを行い、職員の意見や主治医等の意見を踏まえて作成し、本人や家族の同意を得てから、ケアを実施している。		
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	基本的には3ヶ月の介護計画の見直しをおこなっている。月1回のケアカンファレンスにおいて変化が生じたとき担当職員を中心に全職員で話し合い、現状に即した計画を作成している。		

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)
3. 多機能性を活かした柔軟な支援					
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	日常生活において必要と思われる福祉用具(ベッドや杖、シルバーカー)などの提供支援や美容院や喫茶店、寿司屋など希望する外出支援、接骨院によるマッサージなどの同行支援もしている。		
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					
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	ホームの協力医のほか本人・家族の希望するかかりつけ医での受診を支援している。基本的には家族が受診対応となっているが家族の希望で緊急の場合は職員が対応している。		
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	終末期の看取りを体験。入居時に指針を説明、利用者・家族の意向を聞き、再度話し合い、かかりつけ医と連携を取り、家族の協力を得ながら、職員全員が方針を共有し、一丸となって看取った。		
IV. 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	日々の言葉かけにも気配りがされ、話し合われている。介護記録や面会簿、お便り、写真等において個人情報の取り扱いに注意し、同意を得ている。		
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	基本的な一日の流れはあるが、「今日は何をしましょうか?」と声かけをし、利用者一人ひとりのペースを大切に、希望に添えるよう支援をしている。		

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 (すでに取り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	厨房担当職員が調理をしている。他の職員はゆったりと利用者と一緒に食事をしたり介助してコミュニケーションを取っている。片づけは利用者も自発的に手伝っている。		
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	基本的には一日おきであるが希望者には毎日入浴できるように一対一で支援している。入浴拒否の人に対しては時間を空けてから声かけをしたり医師から声をかけてもらうなどの工夫がされている。		
(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	利用者の特技を活かした裁縫・手芸・折り紙など色々な楽しみごとを引き出し支援され、作品はホームの所々に展示されている。		
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	天気の良い日、体調を見ながら出来る限り散歩に出かけるよう支援している。玄関脇にはベンチがあり、日光浴をしたり外気に触れお話をされたりしている。		
(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	玄関と居室の鍵はかけていないが、階段に危険性があり2階の入り口はスタッフがいないときは安全を重視し施錠されている。		
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	年2回の避難訓練を計画、夜間を想定した訓練もこなっている。地域の方にも参加・協力を呼びかけている。水や非常食料・備品も準備され、避難所の確保がされている。		

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)
(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	利用者の嗜好を把握し栄養バランスに配慮、献立が作成され、カロリー計算もされている。食事摂取量や水分摂取についても記録し、管理している。		
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	フローア・食堂は窓から外の景色が見渡せ季節感が感じられ、壁面には利用者の写真や作品が飾られ明るい共用空間となっている。廊下の一角にコーナーイスが作られ個々にくつろげる場所となっている。		
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のもを活かし、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	本人・家族の好みで使い慣れた家具、身体的機能に合わせたベッド・補助具などを配置し、居心地よく過ごせる部屋となっている。家族もきやすいよう配慮されている。		