

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

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	2392000010
法人名	医療法人 豊岡会
事業所名	元町グループホーム
訪問調査日	平成21年2月5日
評価確定日	平成21年2月17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 2009年2月10日

【評価実施概要】

事業所番号	2392000010		
法人名	医療法人 豊岡会		
事業所名	元町グループホーム		
所在地 (電話番号)	愛知県豊橋市南大清水町字元町151 (電話) 0532-26-1125		
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鶴舞3-8-10 愛知労働文化センター3F		
訪問調査日	平成21年2月5日	評価確定日	平成21年2月17日

【情報提供票より】(平成21年1月20日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成19年3月28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	11人, 非常勤 1人, 常勤換算 11.2人

(2) 建物概要

建物構造	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)	60,000 円	その他の経費(月額)	18,000 円	
敷金	有() 円) (無)			
保証金の有無 (入居一時金含む)	(有) 150,000 円) 無	有りの場合 償却の有無	有 / (無)	
食材料費	朝食	400 円	昼食	550 円
	夕食	550 円	おやつ	100 円
	月額	円		

(4) 利用者の概要(1月20日現在)

利用者人数	18 名	男性	6 名	女性	12 名
要介護1	2 名	要介護2	4 名		
要介護3	7 名	要介護4	4 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 84.8 歳	最低	71 歳	最高	95 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	豊橋元町病院
---------	--------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

開設2年目を迎えた時点で法人の人事異動があり、管理者が交代した。前管理者はホーム内のケアの充実と家族の調和を課題として取り組み、相応の結果を残した。それを引き継いだ現管理者は、2年目の課題として地域との交流に主眼を置いて取り組みを進めた。招待された小学校の運動会への参加、中学生の体験学習受け入れ、ホームイベント(餅つき大会)へ託児所の子どもたちの招待と、活動は多方面にわたっている。外食ツアーや美容院の利用も地域のお店を使うようにしている。また、職員はほぼ全員が正規雇用であり、異動が少ないことから利用者の安定や家族の安心感につながっている。管理者、職員ともに改善意識が高く、3年目に向けて大きな飛躍が期待できるホームである。

【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)
	管理者が法人内の人事異動で交代したため、前任管理者から継続した改善の取り組みは行われていなかった。大きな改善課題であった「介護計画の作成、見直し」は、今後も継続して取り組む課題とした。
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)
	管理者と計画作成担当者が、それぞれ1つのユニットの自己評価をまとめた。自己評価の実施段階での職員の参画(巻き込み)は希薄で、制度が期待する効果は上がっていない。次回評価では、自己評価への職員の参画が望まれる。職員の育成上でも、大きな効果が期待できよう。
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)
	運営推進会議は2ヶ月毎に開催されており、議事録も詳細に記述されている。ホームからの報告事項に続き、会議メンバーによる意見交換にも時間を割いている。自己評価の報告、外部評価結果の検証、改善活動のモニタリング等、運営推進会議と外部評価の関係は深い。次回の会議では、会議メンバーへの役割の周知・徹底をお願いしたい。
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)
	家族からの意見や要望に対しては、極力対応することとしており、家族アンケートには苦情・クレームに類するものは皆無であった。前回同様、職員の献身的な仕事ぶりに対し、給与面での待遇改善を求める意見が家族の側から出ている。
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)
重点項目	開設から2年目を迎え、地域への取り組みも増えてきた。2ヶ月に1回程度の外食ツアーや美容院は、地域のお店を使うことが多くなった。招待された小学校の運動会では、来賓席の隣にホームの指定席が設けられていた。ホームイベントの餅つき大会には、病院に併設されている託児所の子どもたちも集まった。

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	ホームの理念「一人一人の人生が輝くように」の中には地域密着に関する具体的な言葉はうたわれていない。しかし、理念の説明文の中に「地域社会とのつながりを大切に」との記述があり、地域密着の方向性は示されている。		
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	職員は、常にホームの理念を意識してケアを実践しているわけではない。しかし、家族アンケートに答えた全ての家族が、職員は生き生きと働いている、と高い評価を与えている。利用者を輝かせるために、まずは職員自らが輝いている。		日々のケアは、理念に根差したものでなくてはならない。職員が理念をより深く理解するために、職員会議やユニット会議、勉強会等の機会ある毎に、「一人一人の人生が輝くように」についての意見交換を持つことが望ましい。
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	開設から2年目を迎え、地域への取り組みも増えてきた。2ヶ月に1回程度の外食ツアーや美容院は、地域のお店を使うことが多くなった。招待された小学校の運動会では、来賓席の隣にホームの指定席が設けられていた。		
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	管理者と計画作成担当者が、それぞれ1つのユニットの自己評価をまとめた。自己評価の実施段階での職員の参画(巻き込み)は希薄で、制度が期待する効果は上がっていない。		自己評価への、職員の参画が望まれる。職員の育成上でも、大きな効果が期待できよう。
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ヶ月毎に開催されており、議事録も詳細に記述されている。ホームからの報告事項に続き、会議メンバーによる意見交換にも時間を割いている。		自己評価の報告、外部評価結果の検証、改善活動のモニタリング等、運営推進会議と外部評価の関係は深い。今回の会議では、会議メンバーへの役割の周知をお願いしたい。

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	管理者は1～2ヶ月に1度程度、市役所を訪問して担当者との関係構築を図っている。毎月、介護相談員2名を受け入れており、ホームの情報は担当者に届けられている。		
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	毎月「元町GH便り」が発行されており、利用者のホームでの暮らしぶりを家族に届けている。この便りは写真中心の3面構成となっており、1面にホーム共通の話題を載せ、2面と3面に各ユニット毎の情報を取り上げている。		
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	家族からの意見や要望に対しては、極力対応することとしており、家族アンケートには苦情・クレームに類するものは皆無であった。前回同様、職員の献身的な仕事ぶりに対し、給与面での待遇改善を求める意見が出ている。		
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	春の人事異動で管理者は変わったが、開設以来、職員の異動はほとんどなく、安定した雇用が続いている。職員の安定により、利用者も穏やかな表情で暮らしている。		
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	定期的に行われていたホーム内勉強会が休止状態である。向上意識の高い職員も多く、勉強会の再開を望む声が上がっている。		若い職員が多く、各種の資格取得に意欲をみせる者もいる。自ら欲しいと思っている時に与えることが、教育効果上最善策である。ぜひとも、勉強会の再開をお願いしたい。
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	地域(市)の同業者間ネットワークは組織されていないことから、法人内のホームとの情報交換が主たる交流となっている。		全管理者の個人的なネットワークを継承することも念頭に置いて、地域の同業者との交流の可能性を見出していきたい。

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>利用開始前に、管理者が必ず本人と面談して詳細な状況把握を行っており、それを職員に伝えて利用開始が円滑に進むように図っている。ほぼ全員が正規職員であり、職員雇用が安定していることもあって、利用者にとっては馴染みやすい環境は整っている。</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>職員は利用者の自主性を尊重したケアに努めている。利用者の買い物に付き添った場合も、適切な助言はするものの、選択や決定は本人の意思に任せるようにしている。</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>これまで、ボランティアの訪問理美容を利用していたが、外出して美容院を使いたいとの意向を持っている利用者がいることが分かった。美容院の理解もあり、現在では利用者の半数近くが、気分転換も兼ねて地域の美容院を利用している。</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>自分で意思を表出できる利用者は限られているが、家族の訪問時に家族から意向を十分に聞きとっている。介護計画の作成後にも、家族に対して詳細な説明がされていることから、家族の満足度は高い。</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>前回評価での改善指摘事項でもあるが、まだ、介護計画の見直しのルールが確立しているとは言えない状態である。見直しの結果が、次回の計画作成に十分に反映されていない。</p>		<p>ケアの継続性担保の観点から、初回計画 - 評価 - 次回計画 - 評価 - と続くシステムの確立をお願いしたい。</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	同じ敷地内に母体となる病院があることから、様々な機能を有効に利用してサービスの幅を広げている。勉強会の講師を依頼したり、リハビリテーション科と情報交換したり、夕食の調理を病院の厨房に委ねる等の連携がある。		
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	ほとんどの利用者が隣接する母体の病院をかかりつけ医としており、毎月1回、病院に出向いて検診を受けている。医療連携や入院設備も整っていることから、職員だけでなく、家族の安心感ともなっている。		
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	職員間での話し合いや、家族の意向の聞き取りはしているが、利用者一人ひとりについての現実性を帯びた決定事項とはなっていない。職員は、ターミナルケアの実施について、前向きに考えているものが多い。		ターミナルケアが必要となるような時期には、ほとんどの場合、利用者本人の意思を確認することは不可能である。利用者が元気な時から、本人の意思や意向を把握するような取り組みを望みたい。
. 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	排泄介助が必要な利用者であっても、トイレ誘導後に職員はいったん外へ出て、利用者の合図があってから再度トイレの中に入っていった。利用者との会話は、どの職員の声もやさしいトーンである。		
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	ほとんどの利用者は終日ホーム内で過ごしており、利用者の希望通りの暮らしを支援する機会はそれほど多くはない。しかし、食材の買い物に同行してもらった時などには、好みの食材を選んでもらっている。そのため、献立が変更になることもある。		

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)
(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	調理に参加したり、味見をしたり、箸やスプーンを配ったり、食事を運んだり、利用者はそれぞれの力量に合わせて手伝っている。食事介助を必要とする利用者は少なく、職員も同じテーブルについて、会話を楽しみながら利用者と同じ食事を摂っている。		
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	利用者は2～3日に1回の頻度で入浴しており、少なくとも週2日はお風呂に入ってもらうように気を配っている。入浴は限られた時間帯(午後)のみの設定となっている。		
(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	それぞれのユニットの居間から見渡せる位置に家庭菜園が設けられている。冬の寒い時期だけに、手入れもされずに雑草がはびこっていたが、春の声が聞こえる頃には、利用者と職員とによって野菜作りや花作りが始まる。		
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	職員の希望を聞き、職員配置を4勤制から3勤制へ変更したこともあり、外出支援がやや手薄になっている。喫茶、外食やイベント等での外出が、利用者の大きな楽しみとなっている。		加齢や介護度の進行につれ、利用者の外出意欲や歩行拒否は増えてくる。そして体力(足・腰)の衰えが、ADLの低下をさらに助長する。元気な時から外へ出る習慣をつけて、ADL低下の予防としていただきたい。
(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	職員は身体拘束のないケアや鍵をかけることがないケアを実践しており、夜間を除き、ホームの入り口は施錠しないことを基本としている。		
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	防災訓練(避難訓練)は実施されているが、夜間想定での避難訓練の実施がない。地域との連携の必要性から、運営推進会議でも協力を呼びかけている。		併設の施設の職員との連携はあるにせよ、夜間の職員が手薄な時間帯での災害発生時には、地域の住民の協力は不可欠である。地域住民の協力を得て、夜間想定での避難訓練の実施を望みたい。

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	夕食が病院の厨房で調理されており、栄養士によって栄養価の計算がされている。それを参考に、職員は1日のおおよその摂取カロリーを把握している。水分の摂取があった時には、その都度摂取量を記録している。		
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	ホールの南面が大きなガラス窓となっていることから、ホーム全体が明るく開放感に満ちている。テレビでホームの1日を紹介したDVDが流されると、利用者は画面に自分の姿を見つけて大はしゃぎであった。終始、ホーム内には明るい笑い声が絶えない。		
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	ベッドからの転落で骨折があったという利用者は、ベッドが撤去され布団を敷いて寝ている。馴染みの調度や日用品を数多く持ち込んでいる利用者がある半面、持ち込み量が少なく、生活感の感じられない居室もあった。		利用者のこれまで通りの生活を支援していこうとする時、馴染みの品々は必須アイテムである。家族の協力を得て、利用者のこれまでの生活に欠かせなかった物を集める取り組みに期待したい。