

# 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	2770301162
法人名	株式会社 エフ・エム・シー介護サービス
事業所名	FMCグループホーム
訪問調査日	平成 19 年 9 月 5 日
評価確定日	平成 19 年 10 月 10日
評価機関名	特定非営利活動法人ニッポン・アクティブライフ・クラブ ナルク福祉調査センター

### ○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19年9月6日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2770301162
法人名	株式会社 エフ・エム・シー介護サービス
事業所名	FMCグループホーム
所在地	大阪府寝屋川市本町16番5号 (電話)072-822-0130

評価機関名	NPO法人ニッポン・アクティブライフ・クラブ ナルク福祉調査セン		
所在地	大阪市中央区常盤町二丁目1番8号親和ビル402号		
訪問調査日	平成19年9月5日	評価確定日	平成19年10月10日

## 【情報提供票より】(平成19年8月1日事業所記入)

## (1)組織概要

開設年月日	平成15年4月1日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	28 人	常勤	20人, 非常勤 8人, 常勤換算 人

## (2)建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り
	5階建ての 3階 ~ 6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)	50,000 円	その他の経費(月額)	41,240 円	
敷金	有( ) 円 無○			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( 450,000 円) 無	有りの場合 償却の有無	全額敷金扱い	
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		1,830 円	

## (4)利用者の概要(8月1日現在)

利用者人数	24 名	男性	9 名	女性	15 名
要介護1	1 名	要介護2	7 名		
要介護3	8 名	要介護4	5 名		
要介護5	3 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 84.3 歳	最低	75 歳	最高	94 歳

## (5)協力医療機関

協力医療機関名	上山病院 藤本病院 大寿会病院 皐月病院 やすらぎ医院 熊崎歯科 伊藤歯科
---------	---------------------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

京阪電車寝屋川市駅から徒歩7分の場所にある。道の向かい側は府立寝屋川高校、すぐ近くに寝屋川市役所がある文教地区である。5階建てのビルは高齢者福祉総合ビルをコンセプトに建設されて、現在は1階は整骨院、2階がスポーツジムとFMCグループホームが3, 4, 5階を3ユニットで運営している。高齢者福祉を目的とした建物であるから、オゾン換気装置や機械浴設備も備えている。特徴として、医療面の対応が充実している。専任の看護師を配置して、契約医療機関のバックアップ体制が豊富である。職員の年齢は比較的若い、代表者、管理者、職員が知恵を出しながら明るく介護に取り組んでいる。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	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)
	前回の評価では介護計画の見直しでモニタリング方式の徹底が課題であったが、現在も引き続き取り組みが行われている。
重点項目②	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	自己評価は各ユニットごとに行われたが、着眼点の確認が不足していた。次回の自己評価では各評価項目の考え方を職員で十分理解した上で自己評価に取り組むことが望ましい。
重点項目③	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)
	運営推進会議は初めて開催した。寝屋川市高齢介護室、本町西自治会長、家族代表、利用者が参加して、ホームの現況報告が行われた。自治会からも積極的な交流の姿勢を示してもらえた。行政も地域とのよい関係に評価している。引き続き運営推進会議を定期的に開催して、地域とのつながりや家族の要望の収集などホームの運営に反映するような取り組みを期待する。
重点項目④	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)
	家族の意見や要望は、家族の訪問時に職員が話しやすい雰囲気作りに努めて聞き取ったり、運営推進会議で発言をお願いしたりしている。意見や要望等については全体会議で報告して対応している。
重点項目④	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	開設時より地域との付き合いを大切に考えてきた。児童との交流や地域ボランティアを受け入れてきた。今後とも地域との交流を更に深めて行く方針を持っている。

## 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 (すでに取組んでいることも含む)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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	開設と同時に職員も参加して、10項目からなるFMCグループホームの心得と理念「1. 明るく元気に爽やかに、2. よく見て良く聞きよく笑う、3いつも笑顔で心のこもった快護を、4、十人十色・一人十色介護に答えはない、5、……………」を作り上げている。	○	18年度の改正介護保険法で示された地域密着の介護サービスの方向性を意識した内容を理念の中に取り入れる事を検討して頂きたい。
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	職員全員が心得と理念を常に意識した行動が出来るように、朝礼時の唱和を続けている。独自の職員向け自己評価システムでも自覚の徹底を図っている。		
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	開設時より地域に根ざした運営を目指して来ている。児童の受け入れや地域のボランティアサービスを受け入れてきた。散歩コースでもなじみが出来ている。		
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	運営者、管理者はサービス評価に前向きに取組む姿勢がある。評価結果をフロア会議で職員に報告して改善に向けた取り組みが行われている。	○	自己評価項目の考え方について、さらに追及した上で、運営者、管理者、職員等の関係者が話し合い、自らの課題発見を目指されることを期待する。
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	寝屋川市高齢介護室、本町西自治会長、家族代表、利用者が参加した運営推進会議を開催して、ホームの状況報告や質疑応答を行った。自治会からは今後の交流について積極的な発言をしてもらっている。	○	引き続き定期的に運営推進会議を開催すると共に、運営推進会議がホーム運営に役立つような会議内容が行われる事を期待する。

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	行政の担当窓口とは積極的に接触をするように努めている。窓口サイドの異動等で関係の維持継続が悩みとなっている。		
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	家族が尋ねて来た機会を捉えて利用者の生活や健康状態を報告している。金銭管理の依頼を受けている家族には出納状況を確認して貰っている。		
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	家族の訪問時に苦情や要望を伺うだけでなく、運営推進会議等の場でも家族の立場からの発言を依頼している。		
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	運営者は職員の離職を最小限に抑えるべく経営上の努力は行っている。便り「FMC懇親ニュース」を使って職員の紹介等も行っている。	○	職員がやむを得ず異動した際には、出来るだけ速やかに異動の内容を家族に報告するのが望ましい。
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	職員が日常的に学ぶように推進している。入職時の研修やリーダー格の研修等、階層別にトレーニングを心掛けている。職員の自発的意欲を尊重して受講するようにしている。		
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	職員を代表者が尊敬するグループホームへ実習派遣したことがある。ネットワークとしては確立していないが、一部の同業者とは繋がりが確保できている。		

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)
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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	利用者には事前相談、見学、体験食事会、体験入居、入居という手順でサービスの利用がスタートする。このステップの間に、既利用者および職員と本人、家族の相互の信頼関係を少しでも増すような努力をしている。		
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	利用者には豊かな人生経験や苦労を積んだ先輩が多い。職員はそれらの経験を学びながら、相互の信頼関係を構築して利用者の暮らしをサポートしている。		
<b>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</b>					
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	一人ひとりの暮らしに行く上での希望を大事に考えている。何をしたいのか、どこへ行きたいのかを根気よく確かめるように職員は努めている。		
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	日ごろの利用者とかかわりの中で本人や家族の意見を聞いて、あるいは関係者の意見を聞いて具体的で実践可能な介護計画書を作成するように心掛けている。作成した計画書は家族に説明している。		
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	毎月のスタッフ会議の場でモニタリング結果の報告がおこなわれている。症状に変化が起きた場合には速やかに介護計画書の見直しが行なわれている。	○	症状に変化のない利用者であっても、ある一定期間ごとの介護計画書の見直しに関するルールづくりが望ましい。職員間で話し合っ欲しい。また、見直した介護計画書は家族に説明して欲しい。

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)
<b>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)</b>					
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	希望する利用者には1階の整骨院でのマッサージや2階のスポーツジムでのリハビリ体操の支援をしている。個々の利用者の満足を高めるようにしている。		
<b>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</b>					
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	本人および家族の希望を優先して診療を支援している。契約医院の2名の医師と看護師が週に1回の訪問往診を行う。利用者の医師の信頼関係が出来ている。歯科の対応も毎週行っている。		
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	重度化の対応について医療機関との話し合いは出来ている。利用者の個別の状況に応じて、家族と話し合いをして希望に沿うような段階的対応を考えている。		
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<b>1. その人らしい暮らしの支援</b>					
<b>(1)一人ひとりの尊重</b>					
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	職員はプライバシー保護の遵守を誓約している。本人を尊重した声掛けを行っている。本人の了解を得ないで居室への出入りをしていない。命令、禁止等の口調はしていない。		
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	利用者の体調や生活リズムに配慮して、起床、朝食、入浴等が本人なりのペースで行えるように職員は気を配っている。利用者が主人公であるようにしている。		

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)
<b>(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</b>					
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	食材業者から毎日配達されて各ユニットで調理する。嚥下能力に応じた調理がされていた。職員も食事の介助をしながら一緒に食べている。食器洗いに利用者が参加していた。		
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	入浴の頻度は多い。週に3回は入浴できている。風呂好きの利用者もいる。利用者にとっても介助する側にとっても、浴室の設計に余裕が感じられる。		
<b>(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</b>					
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	毎日体操、散歩、週2回のリハビリ体操やマッサージ。季節の行事が職員により企画されユニットごとに実施されている。ボランティアによる支援も受け入れている。		
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	散歩は日課に取り入れて、ちょっとした買い物や美容院へ出かけるようにしている。毎日のレクリエーション記録として記録されている。		
<b>(4) 安心と安全を支える支援</b>					
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	身体拘束の弊害については職員は研修等で良く理解している。建物がビル構造であるために、安全を期して各ユニットへの入り口は施錠している。家族にも説明している。利用者が外出の意思を表した際には、職員と一緒についていくようにしている。		
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	危機管理が機能しているように感じられる。消防との連絡網や定期的な避難訓練が行われている。災害時の地域との協力体制の構築はまだ出来ていない。		

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	食事や水分の摂取量は、毎日記録されて専任の看護師がチェックしている。栄養バランスの確認も出来ている。		
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	各ユニットの入り口から廊下とスペースが確保されている。オゾン発生設備が導入され快適な換気が行われている。居間のソファや大型テレビ、時計や暦の配置なども家庭的で、季節感を感じさせる飾りにも配慮がある。		
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	居室には使い慣れた入居者の私物(写真、家具等)が持ち込まれ、和室を好む利用者は畳を敷いて生活できるように支援している。利用者のこれまでの生活習慣や経歴を部屋模様から感じ取れる。		