

# 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 21 年 10 月 7 日
評価確定日	平成 21 年 11 月 13 日
評価機関名	NPO法人 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せん。

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10月29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	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ター		
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21年10月7日	評価確定日	平成21年11月13日

## 【情報提供票より】(平成21年9月25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	29 人	常勤	22 人, 非常勤 7 人, 常勤換算 24.6 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 ~	5 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)	40,000 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	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		1,830 円	

### (4) 利用者の概要(9月25日現在)

利用者人数	24 名	男性	9 名	女性	15 名
要介護1	2 名	要介護2	6 名		
要介護3	3 名	要介護4	5 名		
要介護5	8 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 82.8 歳	最低	67 歳	最高	93 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・伊藤歯科
---------	----------------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当ホームは京阪本線寝屋川駅から徒歩10分の住宅地に、平成15年4月、開設した。介護福祉複合施設と称する鉄筋5階建てのビルでは、3、4、5階がグループホーム(3ユニット)で、1階が整骨院と2階がスポーツジムとなっており、利用者の希望や状況にあわせて利用している。医療連携体制の下、専属看護師による行き届いた健康管理と各医療機関の協力体制の充実により、終末期支援も含めた対応も可能である。代表者及び職員は、ホーム創設時に全職員で作上げた「FMCの心得・理念」十箇条を守りながら、サービス向上に努め、さらに、1階の整骨院、2階のスポーツジムと連携して、地域に根ざした介護福祉サービスの拠点となるべく努めている。

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>前回の改善課題は、①評価の意義と活用について全職員が理解を深めるための仕組み作り ②運営推進会議の基準に沿った定期的開催と内容の充実、であった。①は外部評価報告書を各ユニットごとに掲示して、全職員が問題点を認識して、改善に取り組めるようにした。②は運営推進会議の開催頻度については基準に達していないので、今後も取り組むべき課題として残された。</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>今回の自己評価にあたって、代表者が、自己評価及び外部評価の意義を職員に説明したうえで、各フロア長が職員の意見を聞きながら、自己評価票をまとめた。</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>市高齢介護室・地域包括支援センターの各職員、自治会・老人会・婦人会の各会長、ボランティア、利用者、利用者家族の出席を得て、年1回会議を開催している。内容はホームの現状報告、行事案内等であり、出席者からも地域の行事案内や意見も聞ける双方向的会議となっている。開催頻度を現況の1年に1回から、2~3ヶ月に1回程度に増やすことが望まれる。</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>利用者の暮らしぶりや健康状態などは、家族の面会時に報告し、電話でも報告している。苦情受付箱、苦情相談受付窓口、運営推進会議等において、家族の意見、不満、苦情を聞く機会を設けている。家族の意見等は、会議で検討して結果を運営に反映している。</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>地域の行事(地藏盆の祭り、盆踊り、餅つき、町内清掃)、高等学校の行事(体育祭)、老人会の行事(踊り)などに積極的に参加している。音楽体操、習字教室、傾聴などのボランティアを受け入れ、日常の散歩や買い物などを通じて、地域の方々と交流を図っている。</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	ホーム創設時に全職員で作り上げた「FMCの心得・理念」十箇条を、玄関・事務室に大きく掲示して介護支援の基本理念としている。平成18年の改正介護保険法で求められている。地域密着型サービスとしての役割を目指した理念が掲示されていない。	○	平成18年の改正介護保険法で新設された地域密着型サービスの役割を職員全員で確認し、これまでの理念に、事業所で目指す地域密着型サービスとしての役割を加味して掲示して頂きたい。
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	玄関や事務室に理念を大きく掲示し、毎日、朝礼で理念を唱和している。管理者や職員は、会議や日々の取り組みの中で、理念の共有と実践に取り組んでいる。		
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	地域の行事(地藏盆の祭り、盆踊り、餅つき、町内清掃)、高等学校の行事(体育祭)、老人会の行事(踊り)などに参加している。音楽体操、習字教室、傾聴などのボランティアを受け入れ、日常の散歩や買い物などを通じて、地域の方々と交流を図っている。		
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	前回の外部評価結果を各ユニットに掲示して、全職員が問題点の認識に努めている。今回の自己評価にあたって、代表者が、自己評価及び外部評価の意義を職員に説明した上で、各フロア長が職員の意見を聞きながら、自己評価票をまとめている。		
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	市高齢介護室・地域包括支援センターの各職員、自治会・老人会・婦人会の各会長、ボランティア、利用者、利用者家族の出席を得て、年1回会議を開催している。内容は現状報告、行事案内等であり、出席者からも行事案内や意見も聞ける双方向的な会議となっている。	○	平成18年の地域密着型サービスに関する基準省令では、運営推進会議の開催頻度はおおむね2ヶ月に1回以上とされている。ホームが地域に開かれたサービスとしての質を確保するために、開催頻度を現況の1年に1回から、2～3ヶ月に1回程度に増やすことが望まれる。

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	市高齢介護室、社会福祉課、地域包括支援センターへは、問題点・疑問点の相談窓口として出向いて、サービスの質の向上に役立っている。		
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	利用者の暮らしぶりや健康状態などは、家族の面会時に報告し、電話でも報告している。月々の請求書等送付の際には、行事ごとに撮った写真を同封し、直近の姿を家族に伝えている。金銭出納帳・領収書については、家族の面会時に内容を確認して貰っている。	○	金銭管理について、金銭出納帳・領収書の確認は家族の面会時に行われている。面会のない家族に金銭出納帳・領収書を確認して貰うためには、家族にコピーを送付して確認を依頼するなどの対応が望まれる。
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	苦情受付箱、苦情相談受付窓口、運営推進会議等において、家族の意見、不満、苦情を聞く機会を設けている。家族の意見等は、会議で検討して結果を運営に反映している。		
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	管理者は、勤務の調整などで職員の健康に配慮し、離職を抑えるよう努めている。職員の異動の際には代表者、フロア長、職員の間で話し合い、利用者のダメージが最小限ですむように配慮している。		
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	介護レベルの質的向上を図るために、研修費用を法人が負担して職員に外部研修受講の機会を与え、資格取得を推奨している。		
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	代表者・ケアマネージャーは地域の同業者と交流する機会を持ち、その活動を通じてサービスの質の向上を図っている。		

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)
<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	入居の前にまず家族が見学し、次に利用者が昼食体験や1～2週間の体験入居(最長1ヶ月)によりホームの雰囲気に慣れてから納得のうえで、入居するよう勧めている。また、ケアマネジャーが自宅を訪問して相談に乗り、相互に理解しあえる環境を整えようとしている。		
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	「料理、野菜作り、戦争体験の話など、普段から利用者に教えて貰うことが多く、日々の生活の中で気遣いや感謝の心を教えて貰っている」との言葉から、職員が利用者を人生の先輩として尊重し、支えあう関係を築いている様子が窺える。		
<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	一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向は、入居時のアセスメントを参考に、本人との日常の会話や家族との話し合いや介護計画作成後のモニタリングで把握している。スタッフ間でこれら情報を共有し、対応を検討している。		
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	利用者・家族の希望を取り入れ、職員全員が参画し、医者・看護師との連携を図った上で、計画作成担当者が介護計画を作成している。		
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	介護計画の見直しは6ヶ月に1回行っている。見直し以前に利用者に変化があった場合はその都度、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、モニタリングを行い、利用者一人ひとりの変化の見落としがないように行っている。		

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)
<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、その時々々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	医療連携体制を活かしてホームで医療処置(酸素吸入、点滴など)を受けながら、また、併設の整骨院・スポーツジムでリハビリを受けながら、生活を継続することが可能である。本人や家族の状況に応じて、通院や送迎等臨機応変に対応している。		
<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	利用者全員が事業所の協力医療機関をかかりつけ医とすることに同意している。専属看護師による健康状態チェックのもと、適切な医療が受けられる体制を整えている。		
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	重度化した場合や終末期の対応策は、協力病院の支援体制も整い、準備が来ている。契約時に看取り介護契約の写しを渡して説明し、さらに本人の状態の変化に応じて、その都度、家族と話し合い、同意書を交わしている。		
<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	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重し、利用者に対する言葉遣いや態度で誇りを傷つけないよう配慮している。個人情報に関する記録等は鍵つき保管庫に収納している。		
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	職員は、利用者の過去の生活の仕方を確認し、一人ひとりの生活習慣やペースを大切に、希望に沿った過ごし方ができるよう支援している。起床時間、就寝時間、食事の時間等も本人のペースに合わせている。		

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)
<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	ADLの低下により食事作りへの参加はないが、配膳や片付けには参加している。職員と利用者は食事を共にし、会話を交えながら和やかな食卓となっている。職員は、食事介助と食事の進み具合に気を配り、完食できるよう個別に対応している。		
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	一人ひとりのタイミングに合わせるため、毎日風呂を沸かし、週2～3回の入浴を促している。入浴の時間帯、回数は本人の希望に応じている。体調不良、入浴拒否の場合は入浴日を調整するが、足浴、清拭、シャワー浴も可能である。		
<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	習字、斉唱、カラオケ、切り絵、貼り絵、折り紙、観葉植物やプランター菜園の世話等、利用者の出来ることや得意なことを行うことにより、毎日の生活の中で役割、張り合いがもてるように支援をしている。		
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	出来るだけ外の空気に触れられるように、一人ひとりの希望にそって、散歩やドライブを兼ねた買い物に出かけるよう支援している。		
<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	居室と各フロアは開錠しているが、玄関とエレベーターは事故防止のために施錠している。建物の前が交通量の多い道路であり、事故防止と外部からの侵入者を防ぐため不本意ながら施錠している。利用者の外出願望に即座に対応できるよう、見守りを重視している。		
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	消防署の指導により、年1回、消防訓練を行っている。通報元が消防署に自動的に伝わる火災通報装置を各フロアに設置している。災害時に近隣住民の協力が得られるように、運営推進会議を通じて、地域に働きかけているところである。		

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	管理栄養士が作成した献立にそって調理している。食事摂取量・水分摂取量は毎日記録し、必要量を摂取できるよう支援している。一人ひとりの健康状態を観察しながら、食事形態にも工夫して、状態に応じた支援をしている。		
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	玄関に花や観葉植物を置き、廊下、台所、浴室、トイレは清潔に保たれている。居間・食堂では、飾り付けや生花で四季の移り変わりを演出し、利用者の作ったカレンダー・貼り絵・習字や行事写真を飾って、親しめる空間を演出している。		
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、使い慣れたタンス、テレビ、椅子などを持ち込み、家族写真、表彰状、掛軸、装飾品、観葉植物など、好みの品を飾って、その人らしく暮らせるように工夫している。職員は本人や家族と相談しながら、過ごし易い清潔で安全な居室づくりに、努めている。		