＜認知症対応型共同生活介護用＞

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	2590100075
法人名	有限会社 ミキ
事業所名	グループホーム 富士見
訪問調査日	平成 19 年 9 月 5 日
評価確定日	平成 19 年 9 月 24 日
評価機関名	ニッポン･アクティブライフ･クラブ ナルク滋賀福祉調査センター

○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。

［認知症対応型共同生活介護用］

1. 評価結果概要表

作成日　平成 19年 9月24日

【評価実施概要】

事業所番号	2590100075
法人名	有限会社　ミキ
事業所名	グループホーム　富士見
所在地	滋賀県大津市富士見15－36 （電　話）077-531-1882

評価機関名	NPO法人 ニッポン･アクティブライフ･クラブ ナルク滋賀福祉調査センター		
所在地	滋賀県大津市和邇中浜432番地 平和堂和邇店2階		
訪問調査日	平成 19 年 9 月 5 日	評価確定日	平成 19 年 9 月 24 日

【情報提供票より】（19年 7月 1日事業所記入）

（1）組織概要

開設年月日	平成 18 年 10 月 1 日	
ユニット数	1　ユニット	利用定員数計　9　人
職員数	11　人	常勤 4 人　非常勤 7 人　常勤換算 8.6 人

（2）建物概要

建物構造	鉄骨 造り
	2 階建て　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）	55,000～60,000　円		その他の経費（月額）	円
敷　金	有（ 100,000 円）			
保証金の有無 （入居一時金含む）	有（ 300,000 円）		有りの場合 償却の有無	有
食材料費	朝食	400　円	昼食	500　円
	夕食	500　円	おやつ	200　円
	または1日当たり　1,600 円			

（4）利用者の概要（　月　日現在）

利用者人数	9 名	男性	4 名	女性	5 名
要介護1	5	名	要介護2	2	名
要介護3	2	名	要介護4		名
要介護5		名	要支援2		名
年齢　平均	79　歳	最低	68　歳	最高	88　歳

（5）協力医療機関

協力医療機関名	白倉医院　石田歯科医院　洛和会音羽病院

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

国道1号線からやや山手の住宅地の中に新しく開設した施設で間もなく1年になる。特養で介護の経験を積んだベテラン職員が系列の「三亀」から移籍、管理者として運営を任され理想のケアスタイルを目指して頑張っている。数少ない常勤職員とパートのヘルパーもよくその思いをを理解し、協力している。短期間で入居者の認知症の症状の改善、アルコール依存症の克服、車椅子が不要になるなどの成果を確認し、自信と意欲を高めている。入居者は職員を信頼し、楽しい共同生活に満足していて、「ここが一番良い、家には帰りたくない。」と話してくれた。グループホームの狙いと仕組みが成功している。他方運営管理の弱さがあり、特に地域との関係づくりにはとまどっていて行政の支援も必要と思われる。

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）** 今回が初めての自己評価、外部評価であり、この項に該当する内容はない。
	今回の自己評価に対する取り組み状況（関連項目：外部4） 常勤の職員全員それぞれが、各項目について認識しているところを列挙した。その中で初めての気付きも多くあったと聞く。まとめは管理者が行ない、サービス向上委員会のような議論は経ていない。
重点項目②	**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）** 運営推進会議は過去2回開催し、地域や行政に対してホームの状況を説明し理解してもらった。ただし、会議については位置づけや役割についての認識合わせの段階である。当面は家族の参加も含めて会議の定着化を行ない、具体的なサービス向上への課題を形成することが必要である。
重点項目③	**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）** 若干の例外を除いて、家族の訪問はかなり頻繁にあり、管理者職員は直接意見交換を行う機会が多い。要望苦情についてはできる限り対応する姿勢を持っている。 しかし、それでも意に沿わない場合は、第三者を介して解決する方法があることを、家族に徹底しておくことが大切である。
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）** ホームとして自治会に加入していて、行事にも参加しているが、まだ機会は少ない。ホームが行うイベントには、地元の住民やボランティアにも来てもらって楽しんでいる。このような交流の機会を増やして、ホームに住んでいる入居者の事をしっかりと知ってもらい、災害などいざという時には、連携できる基盤を作っておく必要がある。

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）
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	「ゆっくり暮らそ 楽しく暮らそ 元気に暮らそ」の理念は入居者の立場で表現されている。 地域密着は、文言として入っていないが、管理者と職員は意識して運営に当っている。		「ゆっくり・・・」は三亀と共通でいわば与えられた理念なので、設立1年の今、富士見として地域との連携強化も含めた独自の合言葉を職員全員で考案することも検討してみて欲しい。
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	フロアに掲示しいつも目に触れるようになっている。 毎朝、入居者も全員で唱和し、さらに食事前の嚥下体操としても大声で唱えているので入居者も諳んじている。 職員は、入居者が居室をトイレと勘違いして失敗した時も、理念をを思い起こし冷静に対処できた		
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	入居者個々ではなくホームとして自治会に加入している。琵琶湖一斉清掃の日には、管理者と入居者2名が参加して地域の草取りなどを行なった。 ホームの納涼祭には地元の人も来ていただきボランティアも加わり楽しんだ。	○	今後も積極的に地元（主として富士見一区）の行事に参加することや地域に役立つ行動により、着実にホームの存在を認識してもらうよう努めて欲しい。
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	管理者と常勤職員3名全員がそれぞれ自分の考えを列挙し、それをまとめる方法で行なった。一部に項目の説明文の繰り返しのような記述がある。 外部評価については、指摘事項があれば運営の改善に活かす意識を十分に持っている。		自己評価を行うときには、それぞれの項目について富士見の職員しか書けないような具体的事実に従って判断すればもっと良くなると思う。
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	3月と5月開催、地域包括支援センター、自治会長、福祉委員にも参加頂いているが家族の参加がない。 内容は参加者に、会議の意義を理解していただく事に時間を費している。 この会議をきっかけに地元のサロンにも参加するようになった。	○	自治会長に案内を出しても、出席は適当な代理の方でよいことを説明し、無理なく毎回参加してもらって欲しい。是非家族の方にも参加してもらって欲しい。そして、サービス向上につながる前向きな議論ができるよう定着する事が望まれる。そのためには、地域包括支援センターの支援をお願いすることが肝要である。

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	普段は膳所地域包括支援センターを窓口として指導を頂いている。 市の研修などにホームを利用していただくことは、直接は申し出ていないが、上部のミキから伝えてある。		支援を受けるだけでなく、行政のお役に立つ活動も大切である、との認識を持っていただきたい。
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あわせた報告をしている	家族の来訪が多いので、月2回程度は、出会っていろいろな事を報告している。また、必要の都度お手紙、電話などで連絡を取り合っている。 しかし、定期的な報告のルールは特に定めていない。 広報を兼ねたホーム便りの発行を検討中である。	○	家族との個別の報告に加えて、定期的に、たとえば「富士見たより」といった広報誌を発行し、家族、地域、行政、その他関係者に配布するなどして、広くグループホームの様子を知ってもらうことが必要である。
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	重要事項説明書には、意見苦情は管理者が承る旨記してある。ご意見箱も設置している。意見があれば、可能な限り対応する姿勢を持っている。 しかし、解決しない場合それ以外の手段があることを家族にはっきりと説明していない。	○	とりあえず機会をとらえて（たとえば意見苦情があった時など）、行政の窓口や運営推進会議などに訴える手段があることを、家族に説明して欲しい。 最終的には、重要事項説明書などに明記することが望ましい。
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	馴染みを断ち切られるダメージについては管理者・職員は十分理解している。今までほとんど異動はないが、たとえば三亀との間での交代などであれば時々顔を見せるようにする。		今後、事例が発生した場合には、ある程度時間をかけて交替が行われるよう配慮をお願いしたい。
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	常勤の職員については資格取得などの目標があり、会社幹部・ホーム管理者も理解し支援を約束している。 パート職員については、研修の計画は特にない。 研修受講内容は会議で報告するなど共有するようにしている。		ケアの基本だけでなく、個人情報やプライバシーの問題、接遇作法、安全管理など、業務を円滑にするために必要な知識や技能は多岐にわたるので、パート職員であっても目標と計画を持たせることが望ましい。
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	系列グループホームである三亀以外には、特に交流は持てていない。相互に訪問するなどの突っ込んだ交流は、他のグループホーム間では情報管理などいろいろな面で抵抗を感じている。	○	行政主催の研修の場などで同業者と同席するような場合には、その機会を逃さずぜひ積極的に情報交換するようにして欲しい。

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）
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、場の雰囲気に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	家族と本人の見学を奨めている。その時には先住の入居者と話し合って貰ったりしている。		
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	すべてのものからお蔭を受けているので感謝をしながら生きている、といった人生観は入居者から教わり大切にしていることである。家庭料理の仕方や味つけ、洗濯の方法など家事に関して教わることも多かった。		
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	今のところ、軽度の入居者が多いので意向の把握についてはあまり問題はなさそうである。職員との応接の状況を見る限り信頼関係がかなり強固に形成されている様子である。		
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ィアを反映した介護計画を作成している	生活歴を詳しく把握できていて、オプションのケアに活かしている。 職員全体の定例会議は1か月に1度開催し家族の要望も含めた検討を行なっている。		
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	3か月毎に介護計画を見直している。状況の変化については毎日の非常に詳しい行動記録がファイルされていて、職員は誰でもそこから読み取れるようになっている。		

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	入居者の希望や症状の改善に配慮して工夫をしている。毎月１度は全員揃っての楽しい見学会、元住んでいた地域での散策、週2回のグランドゴルフの会の参加、食事前の嚥下体操、便秘予防の運動など多岐に亘っている。		少しでも職員の負担を減らす意味でボランティアの活用を検討するのが良いと思われる。地域の福祉委員さんやボランティア団体に相談を持ちかけることも検討して欲しい。
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し、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	日常的、定例的な健康チェックは提携医療機関で行なっているが、入居者固有の診療（持病など）はそれぞれのかかりつけ医で対応してもらっている。必要に応じて送迎などを含む支援をしている。		
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	あくまでも共同生活を楽しむことにより、機能の維持回復を目指しているので、それができなくなった場合には退所してもらうことを家族や本人に理解して貰っている。		この件に関しては、契約書または重要事項説明書などに記載して家族の同意を得ておく事が必要と思われる。
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	職員全員がプライバシーの確保についての特別な研修を受けているわけではないが、常識的に入居者の人格を尊重して接しているように見受けられた。自然体で一緒に生活をする仲間あるいは家族のような付き合い方と見て取れた。		
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し、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	基本的には共同生活を営む上でのスケジュールは決められている。しかし、理念にあるようにそれにこだわることはなく、臨機応変に普通の家庭生活のような感覚で進めている。		

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）
（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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	週3回入居者も一緒に食材の買い物に行く。昼食の準備は数名の入居者が職員と一緒に分担して携わっていた。食事は2つの大きなテーブルに分かれて職員と一緒に楽しそうに摂っている。ほとんど介助の必要はない。		
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	一応は月水金の午前中に決めているが、それ以外にも必要が生じればいつでも入浴できるようにしている。 時には嫌がる人もいるが、説得に努め気分を変えたり時間をずらしたりして必ず入ってもらうようにしている。介助は必要最小限度にとどめている。		
（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	元気な入居者が多いので楽しみ事はいろいろ工夫している。17項や25項の戸外での楽しみのほか、室内では折り紙、絵、ちぎり絵、手芸、歌、卓球などで楽しんでいる。		
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	買い物、通院、散策、見学行事、グランドゴルフなど外出支援は結構多いが大部分は車を利用する。全員の場合には三亀のマイクロバスを借りる。 スナップ写真集では、前の路上で入居者が近所の住民と談笑している場面も見受けられた。		
（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	玄関は施錠していないが、階段の上部のみ危険防止のためのロックがしてある。施錠ではなく誰でも外せる簡単なもので入居者に説明して了解を得ている。今まで徘徊の事例はない。		
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	防災管理者の職員が月1回、設備、避難路、警報機などの点検をしている。7月に消防署の指導で避難訓練をした。 地域の協力については、運営推進会議で課題として出したばかりである。		地域の協力体制については、運営推進会議を通じて具体化するよう着実な検討が求められる。

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）
（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	昼食の食事量は結構多いと感じたが、全員完食であった。水分量は、お茶などを個人別に名札の付いたペットボトルで提供して測定可能にしている。食事量、水分摂取量の記録もとっている。		
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	共用のフロアはやや手狭な感じがするが、食卓部分とソファーコーナーに分かれ、対面式のキッチンと組み合わせて使い勝手よくまとめられている。琵琶湖の眺望もあり自然光も十分で快適な空間になっている。廊下には全員のちぎり絵の作品が掲示してあった。		
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	床はフローリングの部屋と畳敷きの2種類、窓はカーテンとはめ込み障子の2種類が組み合わさっていて、それに持ち込みの家具仏壇などが配置され個性的で落ちつける居室になっている。		