

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	<u>11</u>
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	<u>2</u>
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	<u>6</u>
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	<u>11</u>
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	<u>30</u>

事業所番号	2570101002
法人名	有限会社ミキ
事業所名	グループホーム三亀
訪問調査日	平成 19 年 11 月 27 日
評価確定日	平成 19 年 12 月 15 日
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

○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

【評価実施概要】

事業所番号	2570101002
法人名	有限会社ミキ
事業所名	グループホーム三亀
所在地	滋賀県大津市別保3丁目1番24号 (電話)077(531)5070

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11月27日	評価確定日	平成19年12月15日

【情報提供票より】(19年11月27日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成15年10月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	25 人	常勤9人、兼務1人、非常勤15人、常勤換算16.1人	

(2)建物概要

建物構造	鉄骨造		
	3 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)	55,000円~60,000円	その他の経費(月額)	24,000 円	
敷 金	100,000円			
保証金の有無 (入居一時金含む)	300,000円	有りの場合 償却の有無	入居1ヶ月以内は 50%返還	
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(10 月 31 日現)

利用者人数	18 名	男性	5 名	女性	13 名
要介護1	2 名	要介護2	7 名		
要介護3	5 名	要介護4	4 名		
要介護5	0 名	要支援2	名		
年齢	平均 85 歳	最低	73 歳	最高	98 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、社団洛和会音羽病院
---------	-----------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

グループホーム三亀は平成15年有限会社「ミキ」(建築工房)が母体となって設立された。施設は国道一号線に近い街中に在って、社員寮を改築したものである。設立当初から、地元住民の理解と全面的な協力体制が出来上がっている。生活保護者も積極的に受け入れている。名前の三亀は三世代が仲良く寄り添って暮らせるように、亀は万年長寿の思いをこめて命名され、みんなで「ゆっくり暮らそ。楽しく暮らそ。元気に暮らそ。」を理念に掲げ、入居者、スタッフ、更にはご家族の皆さんも一緒に楽しみ、穏やかで尊厳のあるその人らしい生活をして頂く様に努めている。

【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>改善課題は3件あったがいずれも対処されていた。中でも家族へ日常の様子を知らせる件は、指摘後直ちに検討し、毎月「ご家族へのお便り」を発行している。お便りには担当者名を明記し、家族に安心感を与えるものになっている。玄関周りの雰囲気、日常的な外出支援についてもできる範囲での改善が見られる。</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>各ユニット共スタッフ全員が話し合いながら作成し、各項目とも綿密に点検された様子で前向きな姿勢が伺える。今回システムが変わったことで、取り組み項目に○印がないが、外部評価を見て対応していきたいとのことであった。</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>会議は2、3ヶ月ごとに開催されている。検討内容は行事計画、サービス提供状況や日常生活、更に地域との関わりなどである。出席者はホーム関係者、入居者、地域代表、地域包括支援センターなどである。今後家族代表も加わり、サービス向上の計画・確認などが議論されることが望まれる。</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>家族には毎月「ご家族へのお便り」を送付し、日常の生活振りや健康状態、その他個々の様子を報告している。介護計画やその見直しは逐一相談して進めるなど、常にご家族とのコンタクトをとっている。また、苦情箱等を設置したり、訪問時には積極的にご家族の意見を聞くようにしている。</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>ミキが地元自治会の法人会員である。運営推進会議に自治会役員の出席があり、常に地域との連携が図られている。ホームの行事には施設を開放し大勢の参加を得ている。夏祭りや、びわ湖の花火大会には皆がホームの屋上に集まって楽しいひと時を過ごしている。地域の行事には招待を受け、参加するようにしている。</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)
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	設立当初から「ゆっくり暮らそ。楽しく暮らそ。元気に暮らそ。」と分かりやすい理念を掲げ、地域住民の期待と協力を得て運営している。		
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	入居者がパッチワークで理念を作り、居間に大きく掲示している。理念をスタッフと入居者が一緒に復唱し、入居者とスタッフが共有している。		
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	自治会には法人として加入していて、お祭りや地藏盆などの行事に参加し、交流を深めている。自治会だよりが配布され地元の動きを知ることができる。近隣の方が自発的にホームの花壇や菜園の手伝いに来ている。また、管理者が地元のお年寄りの相談に応じている。		
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	自己評価は各ユニット責任者がスタッフと相談して作成し、問題の共有化を図っている。内容は細部に亘って具体的に記述されている。外部評価は第三者の意見として尊重し、指摘・提案事項は全員で検討し対応するように努めている。	○	この評価制度は、自己評価が主体であって、外部評価はそれを補完する役割に過ぎないことを理解し、職員全員で点検の上取り組むべき課題を明らかにして欲しい。
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	2、3ヶ月毎に開催している。議事録は参加者と内容が記載されている。出席者はホーム関係者以外に地元自治会長、自治会役員、包括支援センター、グループホーム「富士見」の責任者で、内容は行事計画、人事、サービス提供状況、地元の方たちとの関わりについて議論されている。		今後は、家族代表やボランティアの出席を求め、サービス向上に関する検討(計画や実績確認)を期待したい。

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	大津市の介護保険課や高齢者福祉課、包括支援センター等の指導を受けている。生活保護者も受け入れており、生活福祉課ともコンタクトをとっている。また、地域の介護相談にも応じている。		
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、ご家族へ日常の生活振りや健康状態など個々にお便りを発行している。入居者の症状が急変した場合等、必要な時はその都度ご家族へ連絡・相談している。		
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	居間にご意見箱を設置している。また、ご家族の面会時に気軽に意見交換ができるようにスタッフから積極的に話しかけている。		万一当事者間で問題が解決しない場合には、行政窓口などに相談できることを、文書にして家族に知らせるようにして欲しい。
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	職員の異動がある場合は事前に入居者やご家族に報告し理解と協力を求めている。少なくとも1ヶ月間の猶予期間を設けるようにしている。		職員の異動をできるだけ少なくすることが望ましい。
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	日常の仕事を通じた指導育成は常に行なっているが、ケアの基本以外に、マナー講習、個人情報保護法、安全管理等の研修に積極的に参加している。取得した技能や情報はスタッフ間で共有するようレポートの回覧や話し合いの場を設けている。	○	職員の個人別の育成計画、研修計画の立案など目標を持った取り組みを期待したい。
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	滋賀県内のグループホームによる任意団体「淡海グループホーム協議会」に加入し、他の施設の情報を得て、自らのホームの活動に活かすように努めている。		

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)
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	入居前にご家族と一緒に数回来所いただき、入居者やスタッフと気軽に声かけができるように努めている。		
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	入居者個々人が持てる力を発揮できるようにスタッフと共同作業に心がけている。パッチワークづくりや料理はその例である。その中で情報を共有し、人生の先輩としての知恵を学び、喜怒哀楽を共にしている。		
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	毎日、入居者の意見や希望を聞き、入居者主体の目標を立て、個別のケアを実施している。		
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	毎日入居者と生活を共にする中で、入居者の思いを受け止め、家族の面会時や電話で家族の意見を聞き、更には、スタッフが気づいたことも取り入れて、ケアプランを作成している。		
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3ヶ月ごとに行なっているが、毎月ケア会議を開催し、入居者の状況変化に基づいて計画の確認をしている。計画を見直す場合は家族、医療機関等の関係者とも相談している。		

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)
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	入居者の要望に応じ、散歩や外食・外出(花見や紅葉狩り)などの支援、通院や外泊時の移送支援も行っている。		
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	入居者は大津市内在住の方ばかりで、近くの滋賀病院、大津市民病院、大津赤十字病院がかかりつけ医であり、受診支援をしている。		
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	入所前の契約時に本人や家族の要望を聞き、文書で確認し、その要望に沿って、医師やスタッフと相談して決めている。その後、家族や入居者の要望や状況が変化した時は申し出てもらうようお願いしている。		
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	個人情報記録簿の取り扱いには注意している。特にトイレや入浴時には、ほかの入居者との関係を配慮して、言葉かけや対応を留意している。入所時に面会者を確認しておき、それ以外の人の面会には家族の了解を得るようにしている。		
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	入居者の要望を聞きペースを守りながら、本人の顔を直接見て対応するようにしている。また、入居者が自由に自分のペースで生活できるように努めている。テーブルにお茶のペットボトルを置き、自身の意思でお茶を注ぎ飲んでいる、などはその一例である。		

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)
(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	食材は旬のものやホームの菜園で採れたものを使っている。個別のお祝い事も取り入れている。好みや苦手、症状を考慮し、食事の形態は個人の状況に合わせ、柔らかいものや食べやすいものになっている。食事の準備や後片付けは入居者が手伝っている。スタッフも一緒にテーブルを囲み、談話しながら食事を楽しんでいる。		
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	週3回の入浴を個々の希望で時間や長さ、回数を決め、楽しんで入浴できるようにしている。入浴時の不安や羞恥心への細やかな対応をしている。		
(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	食事の準備や後片付け、洗濯干しや取り込み、掃除などできることは入居者がしている。音楽療法を取り入れ、平素から大きな声を出して懐かしい歌を歌って、日常生活に張り合いがでるようにしている。		
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	自治会の行事への参加、近隣の散歩、ドライブや外食をして、できるだけ施設の外へ出る楽しみを工夫している。入居者が財布を持って買い物に行くことも支援している。		
(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	夜間の戸締り以外は玄関の鍵は開いている。また、玄関にはセンサーチャイムを設置している。居室は内鍵で自由な生活ができるようにしている。		
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	消防署や地元の人たちの協力で、年2回避難訓練を行っている。防火、防災はマニュアル化し、スタッフに周知徹底を図っている。また、出入り口が2ヶ所あり、避難時の安全を確保している。		

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)
(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	献立は管理栄養士のチェックを受けている。食事量は常に観察し、水分量は毎日記録している。各日の水分摂取量と体重を1週間ごとにチェックし、食事量が不足しないよう配慮している。食事時の水分補給はペットボトルを置いて、入居者自身の意思で摂取している。		
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	キッチン是对面で仕切りが少なく、食事の準備や後片付けなど生活を実感できるようになっている。リビングのコタツや貼り絵や季節の花を飾って心地よい雰囲気作りをしている。居間の大きなパッチワークは入居者の手作りである。		
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	ベッドや家具は持ち込むことになっており、使い慣れた家具や生活用品、装飾品を持ち込んで、その人らしい居室になっている。		定期的にあるいは汚れに気づいた場合は、居室の掃除を促し手伝ってあげて欲しい。