

# 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
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
<b>合計</b>	<b>30</b>

事業所番号	2172700649
法人名	(財)高山市福祉サービス社
事業所名	ホームきりう
訪問調査日	平成 19 年 9 月 13 日
評価確定日	平成 19 年 10 月 17 日
評価機関名	旅人とたいようの会

### 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. 調査報告概要表

作成日 19 年 9 月 22

## 【評価実施概要】

事業所番号	( 評価機関で記入 )
法人名	(財)高山市福祉サービス公社
事業所名	ホーム きりう
所在地	高山市桐生町8丁目44 (電話) 0577 - 37 - 6210
評価機関名	旅人とたいようの会
所在地	大垣市伝馬町110
訪問調査日	平成19年9月13日

【情報提供票より】(19 年 8 月 8 日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 11 年 8 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	6 人
職員数	11 人	常勤 3 人, 非常勤 8 人, 常勤換算	6, 1 人

### (2) 建物概要

建物構造	軽量鉄骨	造り
	2 階建て	1 階 ~ 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)	21,000 円	その他の経費(月額)	円	
敷金	有( 円)	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( 円)	有りの場合 償却の有無	有 / 無	
食材料費	朝食	200 円	昼食	260 円
	夕食	300 円	おやつ	円
	または1日当たり 円			

### (4) 利用者の概要( 月 日現在)

利用者人数	6 名	男性	0 名	女性	6 名
要介護1	2 名	要介護2	1 名		
要介護3	3 名	要介護4			
要介護5		要支援2			
年齢	平均 83 歳	最低 78 歳	最高 87 歳		

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	久美愛厚生病院
---------	---------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームは定員6名の利用者と職員で一般の家庭と同様な暮らしをしている。一人ひとりの介護計画に沿い、利用者本位のペースで日常生活を営み、時には家族と温泉や旅行に出かけたりしている。併設している福祉センターは幼児から高齢者まで多世代の交流の場で、趣味の講座や親子のふれあい、介護予防教室などが随時開催され、参加したり見学したり又地域行事にも参加して日々その人らしい暮らしをしている。充実した職員配置でゆったりとした支援と、管理者・職員の利用者に対する熱い想いが利用者の笑顔や表情から見られる。家族の訪問も切れることなく、利用者・家族・ホームとよい関係が築かれ安心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)
	前回の改善課題であった共用空間における居場所の確保について、廊下の突き当たり椅子を2脚置き、気軽に一休みできたり庭を眺め語らうことが出来る居場所の工夫が出来ている。緊急用の出口や消火器設置場所近くであり夜間は椅子を撤去している。
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)
	前回の外部評価改善課題を踏まえ、今回は全職員で話しあい自己評価を行い、サービスの質の向上に取り組んでいる。
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)
	運営推進会議に参加しやすい夜間に設定している。隔回にホーム行事を取り入れ「グループホームを知ってもらおう」と参加メンバー・利用者・家族みんなで行事の写真を撮ったり、職員から日常の報告をして地域や行政の人たちと連携や協力の話題を提供しよい関係作りの取り組みを始めている。
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)
	遠慮や気兼ねなく不満や意見が言えるよう苦情箱を設置している。家族の訪問時に声をかけたり「きりう便り」に、利用者一人ひとりの家族に職員と利用者本人からそれぞれ様子を知らせている。又電話などで尋ねて家族の声を聴く努力と話しやすい雰囲気作りを職員は心がけている。
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)
	敷地が広く、児童公園や福祉センターもあり、幼児から高齢者まで多世代の交流の場となっている。趣味の講座や介護予防教室が開催され利用者も自然に見学や参加したりと交流している。散歩時の挨拶、地域行事の参加と顔見知りになり交流ができています。又地域密着型サービスとしてホームも地域の一員で災害や緊急時の協力体制の連携が深められている。

## 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>. 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	法人及びきりうの運営方針を理念に併せ、「ゆったりと流れる時間の中であたたかい家庭生活を～」を独自の理念として掲げ職員は日常の暮らしを支えている。		制度改正(平成18年省令)により「家庭的な環境と地域住民との交流の下で」に改め地域との関係性が重視されたことに合わせ、現状にあった地域密着型サービスの意義を職員全員で確認し作り変えていくことで利用者と地域、事業所と地域との関係性の強化を図ることを期待したい。
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	居間や事務所・玄関に分かりやすく掲げ、職員も会議などで復唱し、ゆったりとした生活を共有しその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	敷地は広く、児童公園があり、福祉センターも併設し幼児から高齢者まで、多世代の交流の場で趣味の講座や介護予防教室等で利用者も人の気配や声に引き寄せられ参加したり見学したりして交流している。散歩時の挨拶や地域の行事(りんご狩、魚釣り、収穫祭)等に参加したりボランティアの訪問で交流を図っている。		
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	運営者・管理者・職員は自己評価及び外部評価の意義をよく理解しており、自己で気づかぬことを気づくことが出来るよき機会と考え改善に向け意欲的である。		
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	運営推進会議は2ヶ月に1回を定期的に、参加メンバー(行政担当者・包括支援センター・地域住民代表・家族・利用者・ホーム)で夜間開催している。隔回にホーム行事を取り入れ「ホームを知ってもらう1年」として利用者と一緒に写真を見てもらったり職員から日常の報告をしたり「近くにいってもグループホームを知らなかった」の意見があり、グループホームの理解が得られ防災訓練などの協力と交流が更に深まっている。		

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)
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	行政とは運営推進会議の案内・報告や事業者連絡会議・研修など行き来し、法令の不明点など気軽に訪問や電話で助言を受けている。ホーム階上が精神障害者グループホームであり、管理者が兼務で双方の連絡など行政とは密なる連携がある。		
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	訪問は近くの家族は頻回に遠方でも月1回は必ず来られるので、その都度健康状態や日常の暮らし振りを話している。毎月「ホームきりう便り」を発行し、行事の様子を写真で添えたり利用者の状態や利用者自筆の言葉を書くスペースを設けている。金銭管理の報告は3ヶ月に1回報告確認を得ている。		折に触れ電話や便りで相談したり、運営推進会議についても参加を促しよい関係づくりが来ている。しかし運営推進会議に参加できなかった家族にも、時々話しあった意見や内容を知らせることでホームに対して信頼でき安心できる。検討を期待したい。
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	玄関に苦情受付箱を設置しいつでも苦情や意見が聞ける体制が出来ている。家族の訪問時や介護計画見直し時にもなんでも言いやすい雰囲気づくりや声かけで確認している。「入浴を増やして欲しい」の意見にも早速医師と相談し対応している。利用者一人ひとりの言動を「気づきノート」に書き改善に向け努力している。		
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	開設時からの職員が多く高齢による退職を考慮し、現在6名の利用者に対し職員配置は厚く、職員交代があっても利用者のダメージのないよう利用者につき切りの対応も可能である。		
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	職員に応じた研修に順次参加させ、全体会議で報告学習し周知共有している。各種講演会など情報を掲示し自由に参加できる体制を作り人材育成に努めている。		
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	奇数月はグループホーム協議会飛騨支部・偶数月は介護支援専門員が集い、情報交換や勉強会をし交流をしている。その中で顔見知りの職員も出来、相互のホームの行き来が始まっている。		

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>.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	<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>最初は家族や本人の不安を除き、雰囲気になれてもらうよう家族本人と一緒に体験入所を試み、徐々に慣れて本人の納得の上の入所に繋げている。暫くは職員と1対1で関わり、他の利用者との馴染みの関係づくりを支援している。</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</p>	<p>種まきから野菜づくり、雑巾の縫い方、炊事のアイデア、郷土食作りなど生活の知恵や文化を教えられることが多い。さすが年長者と感謝し、出来ないと思われたことが出来ることを発見しお互いが協働する場面や支えあう声かけでよい関係作りをしている。</p>		
<b>.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	<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>利用者の家族や子供、友人や近隣から生活歴や暮らしぶりを尋ね把握している。入居が長い利用者が多くおおよその把握はできているが、日によって状態の変化はあるので起床時・食事など表情・言動から察知したり、会話を多くし話をじっくり聴くことに努めている。職員も常に利用者の立場にたって想いを汲み取る工夫をしている。</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>本人の今までの家や地域での暮らし振りを本人や家族から聞き、ホームでも自分らしく暮らし続けられるよう、意見や希望を考慮し職員で話し合い介護計画を立てている。</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>3ヶ月を定期的に見直しをしている。職員の情報や毎日の「気づき」(利用者のちょっとした言葉・表情・態度などありのまま)を記録したノート・介護日誌・日報から毎月の全体会議で総合的に話し合い介護計画を立てている。</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					
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	事業主体が公社の関係から特に自主サービスがしにくい。しかし利用者や家族の意向を聞き必要な支援を分析し、緊急時の受診介助や介護タクシー(介護保険適用外)を紹介したり柔軟な支援を考えている。		
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	利用者には全てかかりつけ医があり、定期・緊急も含め家族と受診している。受診時は家族に情報を提供し、受診結果も受けるなど医師との連携が出来安心できる。救急車を呼ぶ場合やその搬送先に付いても家族と話し合いが出来ている。		
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	現状では設備・職員体制など物理的に受け入れの条件が整っていないので利用者家族は施設入所の申し込みをしている。「施設の順番がきたけど」と相談を受けたが現在の様子を話し「本人にとって一番良い方法」を助言している。利用者や家族もホームで暮らし続けたい意向があり、ホームも避けて通れない問題として随時家族・職員とで話あいを続けていく意向である。		
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	プライバシーの尊重は支援の根本との認識を全ての職員は心得ている。個人情報の書類の保管にも意識している。言葉かけも気づかず慣れから尊厳を損ねる言葉にならないよう職員間でお互いが注意し合っている。		
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	居室で折り紙をする・新聞を読む・編み物をする・観葉植物を育てる、居間と居室を行き来する利用者、好きな居場所でくつろぐ、ドリルを楽しむ利用者など、強制しないでその人らしい暮らしを支えている。		

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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	1週間分の買い置きで、毎食冷蔵庫から利用者の意向を取り入れ一緒に献立・調理している。利用者の好み・体調に合わせて工夫したり、食べることは楽しみで生きる意欲につながるという認識で、職員も一緒にテーブルを囲み楽しい会話や雰囲気作りをしている。配膳・片付けなど自発的にしている。		
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	利用者を2組に分け、週2～4回、順番入浴が基本だが、受診・体調や希望にあわせ順番を変えたり回数を増やしたり、柔軟に対応している。夜間入浴希望がないがあれば対応できる。		
(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(揚げ物・盛り付け・配膳・洗う拭く)拭き掃除・廊下のカーテンを開ける、野菜ごみをごみ箱まで運ぶ、食べた物を毎食記入する、野菜作りなど利用者一人ひとりの楽しみながらの役割を支援している。		
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	天候に合わせて中庭・敷地内・近所に散歩や喫茶店への外気浴を心がけている。食材の買い物や季節の外出、地域行事に参加など希望を聞いて閉じこもらない支援をしている。家族と旅行に出かける機会も多く何泊もする利用者もある。		
(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	玄関は、朝6時頃起床時に合わせ鍵を開け就寝前に閉じる一般家庭同様になっている。自由に出かける利用者には職員がさりげなくついて行ったり、地域住民や2階ホーム住民と帰宅したりして協力を得ている。状況によっては職員が日常生活の手助けへの声かけをして一緒に行う等鍵をかけない工夫をしている。		
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	利用者の事故や急変についても救急救命の学習をしている。年2回の避難訓練を実施しその体験から常に職員間で話し合い確認をしている。運営推進会議時にも消防訓練やホーム敷地が避難場所になっており連携協力をお願いをしている。民生委員との協力依頼も出来たり地域協力体制が整いつつある。		災害緊急の対応も運営推進会議を通じ、家族・地域住民と協力体制を話しあっている。しかしいつ起こるかかわからない災害緊急時の利用者の安全を守るには「人の手」が必要と思われる。常に話題にし強固な協力連携体制づくりを期待したい。行政の支援もあると考えるが、備蓄の確認も期待したい。

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	人間にとって「食べることの意義」の研修を受け工夫している。献立は利用者の好みを重視しているが、1日に肉魚野菜煮物果物などバランスを考え、摂取量、水分量などを記録し毎月の体重測定で栄養状態の把握をしている。年1回栄養士の指導で確認している。		
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	改造ホームだが玄関に手すりを付け、利用者好みの花を手植えしたり、畑に季節の野菜をつくり、広い共用空間(庭)は洗濯を干したり散歩も出来る。浴室・居室のトイレ・居間(食堂)は少し狭く感じるが南向きで採光はよく、時計・カレンダー・日課表など利用者一人ひとりの生活に密着した掲示物や話声がゆったりした雰囲気を出している。		
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	居室の入り口は好みの暖簾をかけ、洗面台には一輪挿しに花を活け季節を感じる。畳み敷きの居室には、使い慣れた布団・箆笥・衣桁・鏡台・椅子・蓑・帽子・家族や旅行の写真・観葉植物・ぬいぐるみ・千羽鶴(チラシを正方形に準備してある)等その人らしい生活感のある居室となっている。		