

# 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
<b>合計</b>	<b><u>30</u></b>

事業所番号	2372002309
法人名	医療法人 善恵会
事業所名	医療法人善恵会 ふくろう
訪問調査日	平成 20 年 3 月 31 日
評価確定日	平成 20 年 6 月 10 日
評価機関名	福祉総合研究所株式会社

**○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20年4月28日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2372002309
法人名	医療法人 善恵会
事業所名	医療法人善恵会 ふくろう
所在地	豊橋市八町通三丁目119番地 (電話)0532-56-0130

評価機関名	福祉総合研究所 株式会社		
所在地	名古屋市千種区内山一丁目11番16号		
訪問調査日	平成20年3月31日	評価確定日	平成20年6月10日

## 【情報提供票より】(H20年3月10日事業所記入)

## (1)組織概要

開設年月日	平成 18 年 1 月 1 日
ユニット数	2 ユニット
職員数	15 人
利用定員数計	18 人
常勤	10 人
非常勤	5 人
常勤換算	6.7 人

## (2)建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り
	4 階建ての 3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)	90,000 円	その他の経費(月額)	円
敷金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(2,000,000 円) 無	有りの場合 償却の有無	有(期間60ヶ月)
食材料費	朝食	円	円
	夕食	円	円
	または1日当たり	1,500 円	円

## (4)利用者の概要(3月10日現在)

利用者人数	18 名	男性	3 名	女性	15 名
要介護1	2 名	要介護2	9 名		
要介護3	4 名	要介護4	2 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 87 歳	最低	72 歳	最高	95 歳

## (5)協力医療機関

協力医療機関名	医療法人善恵会 長屋病院
---------	--------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

100年以上の長きにわたり地域に信頼されている病院に併設されたグループホームである。開設3年目を迎え「医療と介護の一体化」を理念とし、安全・安心な環境のもと、利用者を尊重し、それぞれの個性を引き出せるよう努めている。ホーム内はピンクをメインカラーとし、フロア各所に花が活けられ明るく華やかな雰囲気である。外出が大好きな利用者の為に、ホテルでの食事や映画鑑賞等、様々なイベントを企画し、利用者が満足できるように努めている。また、毎年5月には地域交流として、地域の人々やボランティア等多くの参加のもと盛大にふくろう祭りが開催される。家族との関係も良く、運営推進会議には三分の二以上の家族が出席している。母体病院の協力で利用者の状態変化や緊急時の対応も早く、24時間安心できる医療体制が整い、ターミナルケアも安心して任せられるホームである。

## 【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)
	前回の改善課題である理念については、独自の理念を立ち上げ、全職員が理念の実践に向け取り組んでいる。記録については、介護計画や日々の記録が分かりやすく記載され、改善がみられる。ただし、入口の表示についてはさらにわかりやすい表示を検討されることを願っている。
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)
	自己評価はユニットごとに取り組み管理者がまとめた。職員の意識の確認と、ケアの振り返りや見直しの良い機会となり、サービスの質の向上が期待される。
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)
	推進会議は2ヶ月毎に開催している。出席者は、利用者、利用者家族、市議員、民生委員、介護相談員である。ホームで暮らす利用者の理解を深めてもらえるように、利用者は全員が出席し多数の参加のもと開催されている。内容は活動報告や行事への取り組み、意見交流等様々であり、それはサービスの質の向上に活かされている。
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)
	家族には、月行事の写真を葉書にコメントを添えて送ったり、日々の様子を伝えている。推進会議や面会等家族の来訪も多く、家族から直接意見や苦情を言ってもらえるような雰囲気作りを努めている。出された意見や苦情については、会議で話し合い運営に反映させている。
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)
	利用者は地域の人が多く、散歩や買物時に近隣の人々と挨拶を交わし関わりをもっている。また、5月に開催されるふくろう祭りでは、他施設の利用者や職員、地域の人々、ボランティア、学生等、多数の参加者のもとに盛大に地域交流が行われている。病院の駐車場を開放し、昨年は200名を越える参加がありホームに飾られた当時の写真からは、利用者の笑顔があふれ楽しんでいる様子が伝わってくる。

## 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 (すでに取り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	「医療と介護の一体化」を理念とし、医療面での安心・安全なサービスと、愛情あふれる介護を提供し、地域との関連性の強化に取り組み、地域の中でその人らしく暮らしていけるよう支援している。		
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	職員は理念を踏まえた年度目標を掲げ、常に意識するよう朝礼で唱和し、具体的なケアに向け取り組んでいる。	○	医療と介護の一体化のために、何を大切に利用者と向き合うのか日々のケアの中で連携して、意見の統一を図り取り組むよう期待する。
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	散歩や買物時に、近隣の人々と挨拶を交わし関わりを持っている。また、5月に開催されるふくろう祭りでは、他施設の利用者や地域の人々、学生やボランティアの参加のもと盛大に地域交流が開催される。		
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	自己評価はユニットごとに取り組み管理者がまとめた。外部評価については、職員会議等で話し合い改善に向け取り組んでいる。独自の理念を立ち上げ、介護計画や日々の記録もわかりやすく改善がされている。	○	管理者は、評価の意義やねらいについて全職員に説明し、取り組み職員の意識あわせやケアの振り返りや見直しの良い機会とし、サービスの質の向上に取り組むよう期待する。
		○運営推進会議を活かした取り組み	推進会議は2ヶ月毎に実施している。ホー		

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	8	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	推進会議は2ヶ月毎に実施している。ホームで春祭り利用者の理解を深めてもらえるように利用者は全員が出席し、家族や地域の代表者等多数の参加がある。内容は活動報告や行事への取り組み、意見交流等様々であり、サービスの質の向上に活かされている。		

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)
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	介護保険担当窓口に向いた時に、積極的に情報収集を行っている。また、民生委員と良い関係が築かれており、市との連携につながっている。母体病院は市の避難待機場所として指定を受け、協力関係も築かれている。		
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	月行事の写真を葉書にし、コメントを添え家族に送り日々の様子を伝えている。また、推進会議や面会時には、行事等のスライドを見てもらい利用者の表情やホームの雰囲気や伝えている。金銭については、毎月出納帳のコピーを郵送し、面会時に確認のサインを受けている。		
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	職員は家族からの意見や苦情を、推進会議や面会時等に直接言ってもらえるような雰囲気作りに努めている。また、理事が直接家族から聴き対応することもある。出された意見や苦情等は、会議で話し合い運営に反映させている。		
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	一緒に食事をしたり、散歩に出かけるなど日常的にユニット間の交流を行い、職員の離職に際しても、利用者が不穏な状況にならない様に心掛けている。		
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	入社後3ヶ月は研修期間とし、最初の1ヶ月は各ユニットの主任がマンツーマンにて指導している。また、職員の力量や段階に応じ、外部研修に参加出来るよう努めている。	○	職員が常に向上心をもって仕事に取り組めるように、個々に指導すると共に、内部の勉強会の充実と、全職員が段階に応じた外部研修に参加できるような体制作りを望む。
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	管理者はグループホーム連絡協議会に参加し情報交換を行っている。また、職員は母体病院が協力病院として提携している他施設の見学をする機会がある。そして、年に一度開催されるふくろう祭りは、同業者の参加も多く、交流が深まりサービスの質の向上に活かされている。		

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	利用者はホームの近隣の人が多く、1階病院の通院時や通所サービス利用時に個別に対応し、本人や家族が安心したうえで、サービスを開始できるように努めている。中には本人の散歩コースの一つとして、ホームにお茶を飲み立ち寄り夕食を食べてもらい入所につなげたケースもある。		
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	職員は人生の先輩である利用者を尊敬し、利用者から教えてもらうという気持ちを忘れないように努めている。また、利用者の笑顔が多く場面で見られるような工夫をし、取り組んでいる。		
<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	職員は家族から、利用者の今までの生活歴を聴いたり、利用者が信頼している職員との会話から思いや本音を聴いて、利用者一人ひとりがどのように考え、どう過ごしたいかを把握するように努めている。		
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	利用者が自分らしく暮らせるよう本人や家族の要望を聴き、医師のアドバイスも含め、管理者、計画作成担当者等の職員で話し合い、それぞれの意見が反映された介護計画を作成している。		
		○現状に即した介護計画の見直し			

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)
16	37	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	基本的には6ヶ月毎に見直しがされている。また、利用者の介護度に変更があった時や、心身状態の変化に応じて利用者や家族の要望、医師のアドバイスを参考に話し合い新たに介護計画書を作成している。		

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)
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)					
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	利用者や家族から要望があれば、かかりつけの歯科や眼科の受診の支援や理・美容院への送迎を行っている。1階が病院のため医療面での連携体制が整い、受診や入院、医療処置を受けながらの生活の継続等、柔軟に対応している。		
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					
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	専門医の診療を必要とする特定疾患の利用者を除いて、契約時に1階にある母体病院が、かかりつけ医になる事を説明し同意を得ている。体調によっては職員が付き添って受診したり、月1回の往診時以外でも、医師が利用者の体調の変化や心配事を聴いてくれる等、利用者が24時間安心できる体制が作られている。		
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	契約時に利用者と家族の思いや希望を聴いて、職員全員で方針を共有できるよう努めている。母体病院と連携をとりながら病状が悪化した時は入院したり、回復すればホームで医療処置が受けられ、ターミナルケアまで対応する方針である。		
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	職員は利用者との対話で傾聴と共感を心掛け、適切な敬語を使用するように努めている。不適切な対応をした職員には、個別に指導して利用者一人ひとりの誇りやプライバシーを損なわないよう取り組んでいる。個人情報の取り扱いも徹底している。		
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	気分良く起床できるように、朝の体操前に目覚めの音楽を流している。また、近くの喫茶店でコーヒーを飲み、古本屋に立ち寄るのが散歩コースになっている利用者には、安全に外出できるように地域の人に協力と支援を願っている。職員は利用者が自分のペースを大切に過ごせるように努めている。		



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)
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	利用者は調理や片付け等、できる事を職員と共に取り組んでいる。また、食事が楽しくなるよう料理教室のように皆で会話を楽しみながら食事作りを行う事もある。残った量を確認し利用者の好みを把握してメニューを検討している。明るく楽しい雰囲気である。		
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	基本的には、毎日昼食後から夕食前が入浴時間である。また、体調や希望に合わせて随時対応している。仲の良い人同士で入浴したいと希望する利用者は、1階にある通所ケアサービスの広い浴室を利用する事も可能である。		
<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	利用者の生活歴や能力を把握して、調理や掃除、花の水やり等無理せずに行える範囲でやってもらっている。家族から「好きな事をして過ごしてほしい」と希望があるので、利用者の趣味や特技を活かせるよう講師を招き、体操教室や絵画教室等を開き、利用者の生活が潤うような支援が行われている。		
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	外出が大好きな利用者が多く、出来る限り利用者の希望に合わせて散歩や買物、喫茶店に出かけている。また、映画鑑賞や外食に出かけたり、正月やイベント時にはホテルでバイキング料理を楽しみ、五感を刺激して生活に潤いを与えるような支援を行っている。		
<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	フロア内は常にオープンにし、鍵をかけないケアに取り組んでいる。1階の入口は午後7時半から、午前7時半までは施錠されているが、事前に連絡があれば24時間いつでも訪問が可能である。		
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	消防署の協力のもと、利用者も職員も全員参加の避難訓練を行っている。また、市役所、病院と連携し、市の避難待機場所として指定を受け、職員は避難者の誘導等の訓練も行っている。緊急連絡網を使い、緊急時の連絡事項を確実に伝達できるような訓練も行っている。	○	夜間避難訓練、あるいは夜間を想定した訓練を計画されることを望んでいる。

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	管理栄養士にメニューを確認してもらい、栄養のバランスを考えている。また、利用者の嗜好を把握して、利用者が食べやすい調理の工夫をしている。職員は下膳時に食事量のチェックを行い記録している。水分摂取量については、重度の利用者のみ記録されていた。	○	一日量と回数を示した水分摂取量は、利用者の体調の変化を早期発見するためにも参考となるので、記録に残されることを望む。
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	ピンクをホームのメインカラーとし、明るく華やかな雰囲気である。バリアフリーのフロア各所に季節を感じる飾りや花が活けられ、対面式のキッチンからはリビングでくつろぐ利用者を見守る事ができる。また、吹き抜けのリビングにはピアノが置かれ、窓際にはベンチがあり、新聞を読んだり利用者同士が談笑できるスペースがある。		
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	各居室には花の名前がつけられ、パネルと名前を掲示し部屋を間違える事がないよう工夫されている。市街地の中心地という事もあり、防音サッシと遮光カーテンにより不快な音と光への配慮がされている。それぞれ家族の写真やホームにちなんだふくろうの置物、花、本、ダンス等持ち込まれ思い思いの居室となっている。		