

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 20 年 9 月 17 日
評価確定日	平成 20 年 9 月 29 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。
 番号欄が太枠の項目は、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	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台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20年9月17日	評価確定日	平成20年9月29日

【情報提供票より】平成20年9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	12 人	常勤	5 人, 非常勤 7 人, 常勤換算 9.6 人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨 造り 2階建て
	2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)	55,000~60,000 円	その他の経費(月額)	円	
敷金	有(100,000円)	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(300,000 円) 無	有りの場合 償却の有無	<input checked="" type="radio"/> 有 <input type="radio"/> 無	
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 円			

(4) 利用者の概要(8 月 5 日現在)

利用者人数	8 名	男性	3 名	女性	5 名
要介護1	2 名	要介護2	3 名		
要介護3	3 名	要介護4	名		
要介護5	名	要支援2	名		
年齢	平均 81 歳	最低	74 歳	最高	89 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号線から山手に少し入った住宅地に立地する開設からほぼ2年のグループホームである。国道を隔てて近くにある「三亀」とは理念も業務マニュアルも共有し、連携を密にして、日常の運営がなされている。規模は1ユニットで家庭的な雰囲気の中で「ゆっくり暮らそ、楽しく暮らそ、元気に暮らそ」を合い言葉に行き届くケアを実践しようとしている。利用者は身だしなみも整い明るく楽しそうに過ごしている。職員も利用者のペースを守り、利用者の笑顔をやり甲斐として頑張っている。

【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) 前回調査では地域との関係づくり、家族の参加を含めた運営推進会議の充実と家族との密度の濃い対応等の数項目の指摘があった。その中で家族宛の毎月のホーム便りの発行や来訪時の懇談記録の細やかな対応など改善の成果が見える。しかし家族の運営推進会議の出席は1回にとどまっており、地域への関係づくりに積極的な新たな展開は不十分である。
	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) 運営推進会議の家族の参加と同業者との交流を改善項目にあげているが、前回の指摘項目の未達対策を含め改善の行動計画が立てられていない。この間管理者の交代があったとはいえ、広く職員が参画し、現状の実践レベルの認識を共有するなど基本的な取り組み方の改善が望まれる。
	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) この1年に4回開催されている。自治会、近隣の住民、包括支援センター等は毎回出席しているが家族は1回のみ参加である。この時の家族の発言は有意義な提案もされている。テーマは外部評価や消火訓練を含め報告事項が主である。時に提案事項もあるが次回会議でのフォローはされていない。先ず毎回家族の参加を図り、要改善項目の実行計画のモニタリング等継続的にサービスの向上や固有課題の解決に向けての運営を期待する。
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) 意見箱は設置されている。家族の来訪は1人を除いて多い。暮らしぶりの写真、外出録、個人ファイル等見せて管理者や職員と面談する機会が多い。その記録もあり、苦情の対応も丁寧にし、関係者と調整の上、再発防止を図り納得頂くよう努めている。
	⑤	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る。近隣の人の来訪もある。グラウンドゴルフや運動会、ふれあいサロン等への誘いや参加もある。今後もこのような交流も期待できるが、グループホームとして地域と支えあう関係確立のアプローチとして「会議室の開放」の提案がある。今後はさらに地域への広報の手段を整え、介護や認知症の相談や行事ボランティアの要請など、地域との連携作りに地道な取り組みを期待したい。

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」は開設以来の理念であり、家庭的で質の高いケアを目指した名文である。管理者職員は日常的に強く意識し、実践に活かしている。地域密着型の文言についての見直しおよび、方針や指針等への付記は見られない。	○	制度改定以来1年を経過しており前回の評価でも地域とのつきあいについて提案を受け、富士見として独自の表現も考えてみてはとの助言もある。今の理念に加え、利用者を支え合える地域との関係強化を目指す文言を検討する事を期待する。
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	目につく所に掲示され、折りにふれ動機づけや指導がされている。職員も充分理解し日々のケアの中で合い言葉のように、ケアの引き継ぎ直後や利用者に接する時に意識して唱えている。		
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	ホームとして自治会に加入している。利用者の運動会や地蔵盆などの行事の参加や近隣の人の来訪等それなりの交流はある。ホームとして地域に存在の認知を高める為の積極的な役立ち活動や広報活動はできていない。	○	前回の課題となっていた事項でもあり、地域との支え合いの関係づくりにホームから仕掛ける努力を始めて欲しい。運営推進会議の参加等に加え、地元への広報や介護・認知症の相談などホームの認知を進める活動を地道に取り組むことを期待する。
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	意義の理解はされている。取り組み意欲もあるが、前回外部評価の改善は必ずしも全ての項目を包括的には行われてはいない。今回自己評価も全職員を入れての検討にはなっていない。行動計画も充分検討されていない。	○	質の高いサービスの提供を将来的に継続して実践する為にも広く職員の意見や活動参画は不可欠である。前回評価の結果は掲示されてもいるが、地域や家族に運営推進会議の場等で評価を活かした活動計画を提起し、取り組む事を期待する。
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	開催はこの1年4回、テーマはホームからの外部評価も含め行事や活動の報告が主である。一部評価の検討や改善取り組みの提起はされているが継続的フォローができていない。出席者は自治会、民生委員、包括支援センタ、地元住民と職員等で家族は1回しか参加していない。	○	自己評価でも改善課題に挙げている。家族が出席できるよう工夫し働きかける必要がある。テーマも評価をベースに質的改善計画や家族の苦情、地域との関係づくりなど継続的な課題も取り上げてより質の高いサービスを追求する事を期待する。頻度も2ヶ月に1回程度に上げるよう望む。

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	日常的に膳所包括支援センターを窓口として指導を受けている。運営推進会議の折りにもホームの中を案内したり、懇談したり研修の場としての利用など話している。		
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	健康状態、診察結果等は都度連絡、暮らしぶり等は来訪時に面談しなら報告している。金銭管理は基本的になし。月に1回個別にホーム便りを作成し、報告している。		
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	苦情、不満等は管理者が受け、責任を持って対処する旨重要事項説明書に明記してある。また、それ以外の手段の有る事も説明し理解して貰っている。実対応に当たっては再発防止策をもって納得頂けるよう努めている。		グループホーム管理者以外にも訴える手段のあることを明文化する事が望ましい。
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	管理者の交代は内部昇格であり、家族にも説明し文書で同意も得ている。常勤職員の異動はない。非常勤職員の交代は若干あるが、利用者の大きな動揺はない。新職員には意識的に話し相手になって馴染みの関係をつくるよう努めている。		
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	研修案内を都度職員に紹介し、受講を薦めている。職員もスキルアップに熱心で積極的に参加している。内容は会議で報告し、共有に努めている。		現状は年間計画はなく都度対応となっているが、非常勤職員も含め、計画を共有する事は向上心と目標を与える意味で大切で実行する事が望ましい。
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	系列の「三亀」とは密に交流はあるが、それ以外には特になし。しかし、職員も含めた交流はサービスの質の向上には重要で意義のある事と認識し、今年の改善すべき課題に挙げている。	○	同業者との合同の会議や研修の場など機会を捉え、情報交換や交流のアプローチ等積極的に実行に移す事を期待する。

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 本人が安心して、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	本人と家族の見学を奨め、入居者と話し合ったりして貰い様子を見る。生活習慣、暮らしのリズム、何ができて何ができないか、確認しながら馴染めるように取り組んでいる。落ち着くまでに2週間～1ヶ月程かかっている。		
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	理念を強く意識している場面であり、暮らしのパートナーとして接している。入居者の笑いが自分達の喜びとして自覚している。倫理観、料理、夫婦関係、子育て、文化面など多岐に亘り教えられることが多い。明るく話し好きの利用者が多い。		
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	日頃のケアの中で会話や観察から本人の希望や意向を把握するよう努めている。それを職員同士で話し合い共有している。割とはっきりと言う人も多く、本人の意向に沿うよう努力している。		
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	入居前に家族やケアマネージャーから話しを聞き生活歴、生活習慣やできる事できない事を確認し、職員の意見も取り入れ介護計画を作成している。必ず家族に説明し、同意のサインを頂いている。		
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ヶ月に1度見直しをしている。状態変化に当たってはその都度検討している。ケア記録は詳細できめ細かに個人別にファイルされている。職員間の状況の共有もキッチリとしている。		

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(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	利用者の要望や体調に合わせて柔軟に対応している。ドライブや食事、散策等の外出支援及び趣味の活動等工夫しながら取り組んでいる。		地域との関係をより高める中で、ボランティアや近隣住民の支援協力を求める事も検討して欲しい。
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、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、定期的にホームドクター及び提携医療機関で受診している。また利用者固有の診察も適時対応し、必要に応じ送迎等の支援をしている。		
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	共同生活が不可能な状態になった時には退所頂くことを、契約時に説明し納得して貰っている。退所にあたり特養や病院等受け入れ先の紹介も行い、確定するまで利用の継続をする等できるだけだけの支援はしている。		将来、地域密着度がさらに高まり、生活圏の受け皿的意義が求められる事も考えられるので、その場合の対応は検討しておく必要があると思われる。
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	職員は日頃からよく躰けられている。日常の排泄など言葉を変えて誘導したり、大きな声を出さない等気づかいを指導されている。来訪者のある時の言葉かけや声のトーン等にも気を配っている。個人情報の扱いは契約書の補足条項として明記している。		
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	まさに理念の実践の場であり、利用者それぞれのペースに合わせている。基本的な1日の流れのスケジュールはあるがそれにこだわらず起床、食事、外出、入浴等さりげなく聞き対応している。現状は大きく体調を崩された人もなく、大きなペースの乱れはないようである。		利用者は身だしなみもキチンとしており、元気で明るい、楽しんでいるように見える。今後もこの雰囲気が続く事を望みたい。

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)
(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	食材の買い出しや調理も利用者が手伝っている。利用者によっては刻み方やすり下ろす等の工夫はあるが基本的には献立は同じである。次週のメニューについては希望を聞き入れている。大きなワンテーブルで利用者と職員がおいしそうに食べている。あまり介助の必要もなく、殆ど完食している。		
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	1週間に3回と定めているが、希望があればそれ以外も対応可能にしている。午前・午後は本人の希望にまかせている。介助は浴槽の出入りと見守り程度にしている。嫌がる人にもうまく説得して入って貰うよう努めている。		
(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	入居以前からの趣味や楽しみ事の継続に加え、日常の会話や関心を示す事の中から工夫しながらやっ貰うようにしている。地域のグランドゴルフ倶楽部、ガーデニング、手芸やお花等多彩である。カラオケ、ギャラリー見学も人気があり送迎や支援をしている。元気な人が多く料理や買い物縫い物等の手伝いも楽しんでいる。		
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	散歩は多い人は週4日もあり、地元の公園巡りをして地域住民とのあいさつ・声かけ交流もある。季節の花見、食事やドライブを企画・実施している。居室に居る事が好きな人も誘い出すなど外出支援をしている。		
(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	2階に居室やリビング等生活空間があり、1階に玄関と浴室がある。日常の階下へ下りる手段はエレベーターを職員が同乗して使用している。階段は少し急であり、安全上簡易な鍵をつけている。利用者には説明し、了解して貰っている。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	消防署の指導により、一部地元住民の協力も得ながら訓練は実施している。通報や消化器の操作など初期行動に留まっているようである。利用者を含む避難訓練まではされていない。防災、事故対応、感染症対応等のマニュアルは整い、緊急通報一覧表も電話の横に貼ってある。災害発生にそなえた備品の準備は無い。	○	利用者を含む避難訓練は1度はやってみる必要がある。2階から外部に出る非常階段もあるがドアノブカバーが付けてあり、実対応のトライはされていない。また、夜間の対処も不安である。地元の協力体制についても運営推進会議で具体化する等実践面の検討が求められる。

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	食事及び水分量は個人別に記録をつけ管理している。昼食も少し多いと感じたが、殆ど完食であった。食べ方もだらだらしていない。栄養バランスも特に油もの等に注意しながら配慮している。		
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	共用のフロアは余裕はあるとはいえないが、うまく食卓とリビングセットを配置しキッチンの位置との関係で家庭的なコミュニケーションがとれるようまとまっている。季節の絵等作品も展示されたり、窓からの眺望もよく過ごし易い空間となっている。		
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	居室は家族が訪れてもゆっくり一緒に過ごせる程度の広さがある。それぞれが持ち込んだ馴染みの家具・調度品が置かれ落ちついた居室となっている。		