

# 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	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 20 年 11 月 25 日
評価確定日	平成 20 年 12 月 12 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

作成日 平成20年12月12日

## 【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20年11月25日	評価確定日	平成20年12月12日

## 【情報提供票より】(20年10月31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	31 人	常勤5名	非常勤26名 常勤換算14.7名

## (2)建物概要

建物構造	鉄骨造り		
	3 階建ての	1 階 ~	2 階

## (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)	24,000 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 1ヵ月 50%を返却	
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(10月31日現在)

利用者人数	17 名	男性	4 名	女性	13 名
要介護1	3 名	要介護2	3 名		
要介護3	8 名	要介護4	3 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 86 歳	最低 74 歳	最高 99 歳		

## (5)協力医療機関

協力医療機関名	医療法人白倉医院、医療法人社団洛和会音羽病院、医療法人石田歯科医院
---------	-----------------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

<p>当地域は、独居高齢者が比較的多く、ホーム設立当初から自治会(住民)の理解と協力を得て、交流や連携が図られ、地域密着性が高い。生活保護者も積極的に受け入れている。グループホーム名の三亀は、3匹(3世代)の亀が寄り合う「もう一つの家」との思いから名づけられた。運営システムや業務書類の内容はよく整理され、利用者一人ひとりの日常の様子や健康状態を十分に把握している。また、スタッフに歯科衛生士がおり、口腔ケアに取り組んでいる。</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 【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>課題は2つあり、1つは外部評価の役割に理解を求めたものだが、自己評価における質の向上に関して認識が充分とはいえず、今回も継続となった。2つ目は、職員の個別育成計画、研修計画の取り組みについては、職員の経験年数に応じての研修計画に改善がみられた。</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>全職員が自己評価票に記入し、各ユニットのリーダーがまとめた。取り組みの事実(内容)は具体的に記述しているが、今後の取り組み項目や内容の記述がない。今後、今後は改善課題と改善策を具体化して一層のサービスの質向上に取り組んでほしい。</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1~3ヶ月ごとに開催している。出席メンバーは地域包括センター、自治会長および自治会役員、福祉委員、利用者、家族、ホーム関係者である。会議内容は、外部評価報告や情報交換などで交流会中心の場合もある。開催時間や運営の工夫で参加者の意見、アドバイスをより多く引き出すための働きかけを引き続き進めて欲しい。</p>
	<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>毎月、家族に「かめさんにゅーす」でホームの行事や外出時の様子、利用者個別の日常生活振り、健康状態、写真、その他を郵送している。意見や苦情への対応は意見書箱を置いて訪問時には積極的に意見を求めるようにしている。</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>自治会に加入し、運営推進会議に自治会長や役員の出席があり、地域との連携が図られている。ホームの行事に地域住民の参加がありホームを開放している。また、お祭りや地蔵盆など自治会の行事に積極的に参加し、交流を深めている。</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)
<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	「ゆっくり暮らそ。楽しく暮らそ。元気に暮らそ」という明快な理念を掲げ、地域の中でその人らしい暮らしを支援することが、開設当初から地域住民の理解と協力を得ている。		地域との連携は十分実を結んでいて実行面では問題ないが、地域密着の考えを言葉で表した事業所独自の理念がある事が望ましい。できれば職員の総意を集めて検討してほしい。
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	理念は玄関に入り口に掲示されている。特に目を引くのは、利用者と職員が協力して作った天井に届くほど大きいタペストリーで、理念を縫いこんである。毎朝利用者と職員と一緒に唱和し、常に理念を念頭においている。		
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	自治会に加入し、お祭りや地藏盆に積極的に参加、自治会の「ふれあいサロン」(月1回)へも参加している。学区の運動会に利用者、職員が競技に参加している。びわ湖花火大会ではホームの屋上に地域の住民を大勢呼び交流を図っている。地域の介護の相談に応じる等ホームと地域が支え合う関係にある。		ホームが地域の一員として、地域に役立つ活動を担う取り組みを更に期待したい。
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	今回の自己評価は職員全員が評価したものをユニットのリーダーが取りまとめた。取り組みの内容は細部にわたって記述されているが、今後の取り組みの項目や内容がなかった。	○	自己評価は現状の把握と改善課題の明確化及び改善策の具体化を目指すことを目標に全職員が取り組んでほしい。
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	1～3ヶ月ごとに過去1年で6回開催し、議事録を残している。出席者は、地域包括支援センター、自治会役員、福祉委員、利用者、家族、ホーム関係者である。過去1年間の会議内容は、外部評価の結果報告や情報交換、交流会などである。	○	交流会主体の会合を先に行なうなど運営の工夫により、意見やアドバイスを引き出す積極的な働きかけを期待する。また、自己評価・外部評価の改善や取り組みを推進会議でモニターしてもらおうと望まれる。

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)
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	市の介護保険課や高齢者福祉課、地域包括支援センターと情報交換、外部評価の報告をしている。		ホームの運営や課題について情報を伝え、協働関係をつくっていくことや、市職員の研修の場として施設を提供するなどを期待したい。
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	毎月「かめさんにゆーす」を発行している。利用者個別には①いつもの様子②医療に関して③担当よりの3項目と写真を同封して報告している。		
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	家族の意見を反映するため、「意見書箱」を設置している。今まで、意見が投函されたことがないので、家族の訪問時に積極的に話しかけている。契約書には問題が解決しない時は行政に相談できる旨の記述がある。	○	意見苦情を行政などの第三者に伝える事が出来る事を家族等に説明し、契約書か重要事項説明書にその連絡先を明記してほしい。
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	職員の異動は、利用者のダメージを軽減するために時間をかけている。離職の場合は難しく、人材育成を重視している。		利用者にとって顔なじみの職員は安定した日常生活の支えとして重要である。今後も退職の場合も含め十分な配慮が望まれる。
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	職員の経験年数に応じ新人研修、レベル1～3の4段階の研修計画を策定している。これが個人別の計画であり、入職年数に応じて夫々が研修を受けている。研修参加の職員の意識も高い。受講者は研修内容の報告書を作成し、スタッフに回覧している。		
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	「淡海グループホーム協議会」に加入し、積極的に参加し情報交換を行ないサービス向上の参考にしている。		

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)
<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	家族と相談しながらフェイスシートで把握し、入所前の調査、訪問、数回のホーム見学でスタッフや利用者が声をかけ馴染めるように努めている。		状況により、入所が急ぐ場合も利用者の意向が十分反映されるよう調整することを期待する。
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	入浴時などに職員が利用者に悩みを親身に聞いてもらうなど、人生の先輩と共に過ごす生活で、お互いに支え合う関係ができています。		
<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	生活歴、やりたいこと、できることできないことなどを把握した上で、利用者の伝えたいことや考えをしっかりと受け止めている。思いをすぐに言葉にできる利用者には、希望をたずね、そうでない利用者の場合は、行動から気づきや探りを繰り返し行なって把握するように努めている。		日々の気配りを更に期待する。
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	利用者の希望や考えを正確に把握するため、生活歴、やりたいこと、できることできないこと、利用者の思いを受け止め、計画作成担当者が家族と相談して、介護計画を作成している。また、介護計画書は全職員が共有している。		
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	介護計画は3ヶ月毎に見直し、カンファレンスは月1回実施している。また、変化がある場合は家族、医療関係者と協議し、見直しをしている。		

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	地元の利用者が多いこともあって、希望に応じ外泊支援を行なっている。		
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、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	利用者家族が希望するかかりつけ医への通院はスタッフが受診の支援をしている。提携医による健康診断は年1回実施し、ユニットごとの健康チェックには月2回来てもらっている。		
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	終末期まで見る事はしない方針であり、問い合わせ時と入所契約時には説明し理解してもらっている。現実に身体状況が変化した場合には、家族と相談し合意が得られる内容で次の対応への支援をしている。		事業所の方針については契約書などに明記することが必要と思われる。なお家族の認識は状況により微妙に変化するので、早めに繰り返し話し合い、合意内容を文書化することが望ましい。
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	個人情報に関する書類の取り扱いは十分注意をしている。利用者一人ひとりが人生の先輩だとの意識を常に持ち、尊敬した言葉かけや対応をしている。利用者は姓で呼んでいる。		
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	時々の利用者の希望や考えを理解した上で、それぞれ自分のペースで自由に生活できるようにしている。		

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)
<b>(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</b>					
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	献立は旬のものを使い、好みや苦手なものを配慮している。祝日にお祝い食も準備している。食事は職員と共に談笑しながら楽しんでいる。食事の後片付けは利用者が手伝っている。		
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	入浴は原則週3回としているが、入浴時刻、入浴時間、回数は利用者の希望で決めている。入浴剤を使用することもある。		
<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	食事の準備、後片付け、洗濯物干し、取りこみなど日常生活の役割を担っている。ビデオを利用しNHKの体操や竹ふみを職員とともにこなしている。		利用者がやりたいことやできる役割をさらに引き出す努力を今後も続けてほしい。
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	近隣の散歩は多い。自治会の行事への参加、ドライブ、外食や花火など外出する機会を増やしている。予定の行事以外でも天候がよければドライブに、近くにショッピングセンターが開店すれば、出かけるなど利用者の関心事を尊重している。		
<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	鍵をかけることの弊害は理解しており、玄関の鍵は夜間の戸締りだけである。念のため玄関にはセンサーチャイムを設置している。		
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	避難訓練は年2回、消防署、地元の住民の協力で実施している。防火、防災に関するマニュアルがあり、職員の周知徹底を図っている。		

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)
(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	旬の食材を取り入れた献立をつくり、管理栄養士の指導でバランスの取れたメニューになっている。介護記録に食事の量、水分の摂取量は細かく記載している。		
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	共同空間の居間や廊下は、利用者と職員が一緒に作った貼り絵や花が飾られ季節感を出している。キッチン是对面で、食事準備の音や匂いが家庭生活を感じさせる。利用者が車椅子を使用するようになり、和室の部分をテーブルと椅子席にリフォームした。		
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	個室に携帯のカラオケや大型テレビを持ち込んだり、個人の作品(油絵)を数点持ち込んだりしている。また、使い慣れた家具やなじみの生活用品が置かれ、その人らしい居室となっている。		