

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	259010007
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 21 年 9 月 15 日
評価確定日	平成 21 年 10 月 1 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せん。

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21年9月15日	評価確定日	平成21年10月1日

【情報提供票より】(21年8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	15 人	常勤3名 非常勤12名	常勤換算8.7名

(2)建物概要

建物構造	鉄骨 造り		
	2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)	55000～60000 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カ月以内は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 円			

(4)利用者の概要(8月1日現在)

利用者人数	9名	男性	3名	女性	6名
要介護1	1名	要介護2	3名		
要介護3	4名	要介護4	1名		
要介護5		要支援2			
年齢	平均 82.8 歳	最低 75 歳	最高 90 歳		

(5)協力医療機関

協力医療機関名	本丸たけだ医院 石田歯科医院 音羽病院
---------	---------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

閑静な住宅地の中にあるブルーの建物が目を引くグループホームである。内部はゆったりした造りで清潔感に溢れ利用者が家族のような暮らしをしている。グループホーム「三亀」の系列事業所として3年前に設立され、理念や業務マニュアルはもとより職員の交流、異動等連繋を密にして日常の運営がなされている。1ユニットで共用場所、居室共2階にまとまっているので、日常生活が極めてアットホームで1軒の家族の生活を思わせる雰囲気である。利用者は全員明るくおしゃべりや笑い声が絶えず、職員の細やかで優しいケアの中で安心して生活している。

【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>理念に地域との支え合いの表現を加えることは実現されず今後の課題としている。実践面では運営推進会議への自治会長や近隣の参加が実現しており、避難訓練への近隣参加も得るなど広がり深めている。事業所として地域に貢献出来る方策は前年度課題であったが具体化できていない。同業者との交流は実施され改善している。</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>事前に職員の意見を吸い上げ管理者が案を作成したあと再度職員の声を聞く方法で実施した。</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>参加者の日程調整に苦労しているようであり、ここ1年間は4ヶ月に1回と少ない。課題としていた家族や自治会長の参加には鋭意努力し徐々に実現してきている。テーマについても評価の報告と意見の交換、地域に対する事業所としての貢献策、認知度の向上について議論を始めた段階である。</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>家族との面会時の懇談に十分な時間をかけることを基本としている。利用者の暮らしぶりやケアの課題等については、事業所独自の「申し送りノート」によって家族に細かく情報を提供し意見要望を聞く取り組みをしている。第三者機関への苦情表明の仕方について記載したパンフレットが置いてあり、必要があれば利用するよう説明をしている。</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>開設当初から自治会に加入し、地藏盆、運動会見学、草むしりなどの行事に参加している。避難訓練には近隣住民の参加もあり良い関係を築いている。しかし事業所主催の地域に役立つ催し(たとえば認知症についての相談、助言等)は実現出来ていない。</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	「ゆっくり暮らそ。楽しく暮らそ。元気に暮らそ。」の理念は家庭的な温かいケアに活かされている。地域の中で共に支え合う関係づくりの認識も高く実践に活かしている。理念と方針や指針の中には地域との関係に言及した表現は見られない。		方針または指針の中に地域との関連を重視する文言を入れて欲しい。系列のグループホームと共通の理念としていることから理念そのものの変更が難しい事は理解できるので、運営者に提言して上記の点を解決して欲しい。
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	目につく所に掲示し折にふれて動機づけや指導をしている。毎日ではないがケアの流れの中で利用者と職員が一緒に唱和するなど、合い言葉のようになっている。		
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	事業所として自治会に加入し、運営推進会議には自治会長や近隣の参加が得られている。地域主催の地蔵盆、運動会や草むしり等の行事参加は定着している。道路の向かい側の地区は他の自治会ということから組織的な付き合いは少ない。		地域との支え合いを深めるという観点から事業所として役立てる内容の取り組みを期待したい。たとえば会議室の開放、認知症、介護の相談サービス、研修会の企画など出来る事から一歩前進することを期待する。
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	評価の意義はよく理解しており地道に改善に取り組んでいる。今回の自己評価に当っては事前に職員の意見を吸い上げ、管理者が案を作った後再度職員の声を聞く方法で実施した。		職員会議や運営推進会議の場で評価結果について話し合い改善活動に反映させて欲しい。
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	運営推進会議の参加者に自治会長や近隣住民および地域包括支援センター、系列のグループホーム、そして家族の参加も得て状況報告や課題の検討を行なっている。しかし開催回数が4ヶ月に1回と少なく日程調整にも苦慮している現状である。	○	省令により求められている2ヶ月に1回の開催を目標に努力して欲しい。

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	待機者情報の交換など包括支援センターとの連携は十分にしている。市の関係部所担当者とも顔馴染にしており気軽に相談出来る関係を築いている。		
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	状態変化や診察(月2回の往診ほか)結果等なるべく細かく家族との連絡を密にしている。面会の少ない人は特に連絡が途切れないように気配りしている。事業所の行事予定や結果などを含め2ヶ月に1回の「富士見だより」で利用者の暮らしぶりを伝えている。		
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	面会時の懇談の機会を特に大切にして、利用者のケアの状況を記録した「申し送りノート」を基に意見交換を十分に行っている。また運営推進会議への家族参加を得て意見要望を吸い上げている。		パンフレットはあるが、苦情を外部機関に表せる方法(相手先名、電話番号など)については重要事項説明書に記載する事が望ましい。
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	前年度に比べ常勤が若干減り非常勤にシフトしているが、利用者および家族には都度連絡を行うとともに、利用者には丁寧な説明して安心感を与えるよう努力している。		
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	職員として必須の研修「認知」「介護」「実践者」は研修費用の補助や勤務シフトを配慮している。職員の意欲が高いので積極的に申し込みが出来るよう研修、資格取得の紹介をしている。研修受講歴も整備されている。ケアの実践については毎日の業務の中で指導あるいは相互啓発を行っている		職員個人別の育成計画を明確にし、研修受講や日常の指導もそれに沿って実施することが望ましい。
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	淡海グループホーム協議会に参加している。6月にグループホーム「クリーム膳所」との交流会を催し管理者と職員2名が参加し、意見交換や悩み相談などを行なった。系列のグループホーム「三亀」とは職員の交流も含め密に連携を取り合い、より質の高いサービス提供に取り組んでいる。		

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	本人と家族の見学を奨め十分な聞き取りや懇談の中での何気ない一言や行動を観察し、入居後のサービスに反映させている。これまでの暮らしぶり、リズム、出来ることと出来ないことを見極め一つひとつ確認しながら、馴染めるように取組んでいる。またホーム内での仲間づくりに配慮し、1人にしないよう見守っている。		
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	利用者の思いや苦しみ、喜び、不安などを知ることにより努め共に分かち合い支えあう関係づくりをしている。職員はこの仕事が好きで、共に楽しく過ごしたい、気持ちよく暮らして欲しいと思っている。ケアの場面でその実践に取り組んでいる。		
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	日頃のケアの中での会話や観察から本人の希望や意向を汲み取り、出来る限りそれに添ってやれるよう努めている。それを職員間で話し合い共有している。その手段として「申し送りノート」を作成し、ほんのちょっとしたこともメモをして引継ぎすると共に全職員が確認印を押すところまで徹底している。		
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	ケアプランは面会時の家族カンファレンスと職員会議で作成している。本人の意向は日々の暮らしぶりや聞き取りによって把握し反映させている。必ず家族に説明し同意のサインをもらっている。		
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度の見直しをしている。またモニタリングおよび本人の状態変化に応じてその都度関係者でミーティングを行ない随時計画の見直しを行なっている。個人別のケア記録はきめ細かく管理している。これについても当事業所独自の「申し送りノート」が機能しており情報の共有が万全である。		

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)
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	医療連携体制を採用している。 家族の協力も得て利用者の希望、体調、その時々々の気分に合わせて外出、外泊、通院、公的機関手続きなど支援している。		
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、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	入居時に家族、本人の意向を確認し、入居前からのかかりつけ医(滋賀病院や整形外科医院)への通院支援をしている。		
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	事業所での共同生活が不可能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。この際には家族とも十分に話し合い提携医療担当医の指示をうけたうえで対処している。退所に当っては特養や病院等受入れ先の紹介も行っている。重度化した場合の対応について家族が了承した文書を貰っている。	○	事業所の方針を契約書あるいは重要事項説明書にわかりやすく記述することが必要である。
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	言葉かけは利用者を人生の師として尊敬する気持を持って行っている。排泄の更衣は静かに居室へ誘導しさりげなく交換している。来訪者がある場合の声かけは声のトーンにも気を配っている。介護記録など個人情報は職員以外に見られないよう細心の注意を払っている。		
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	基本的な1日の流れはあるが利用者それぞれのペースに合せ、ある程度柔軟に対処している。起床、食事、入浴、外出、趣味など希望を聞きながらゆっくり楽しく暮らせるよう支援している。元気で明るくお洒落な利用者が多く1軒の家族の雰囲気を感じられる。		

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、盛り付け、片付けを利用者が楽しみにして手伝っている。献立についても希望を聞いて作成するよう努めている。食事時の職員の見守り、声かけなども細やかで利用者も笑顔と話しが弾んでおり、職員も共に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	2日に1度の入浴としているが希望があれば対応可能としている。入浴時間も午前を基本にしているが午後の希望にも添えるようにしている。介助は羞恥心への配慮をしつつ浴槽の出入りと見守り程度にしている。		
(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	それぞれの持てる力を活かして食事関係のお手伝いや掃除、金魚の世話などで達成感を味わって貰っている。入居以前からの趣味のちぎり絵や布草履、地域マップづくりを共同で行うなどのサポートをしている。ボランティア訪問による歌等も非常に楽しみにしている。		ボランティアによる慰問行事を増やしたいと考えているようなので情報を収集し実現に向けて取組むよう望みたい。
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	元気な人が多く散歩や季節のドライブを好むので出来る限り外の空気、地域の人達と触れ合う機会を多く持っている。外食や買い物、ギャラリー見学など利用者の希望に沿って支援し心身の活性化をはかっている。		
(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階に居室とリビング等の生活空間があり、1階への階段は急勾配のため施錠している。利用者は職員が同乗してエレベーターを利用している。1階玄関は施錠をせずセンサーをつけている。夏の昼間は網戸のみで開放している。		
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	消防署の指導を受け年2回の避難訓練を利用者と近隣の人を含めて実施している。防災マニュアルや緊急時連絡表も整備している。居室をはじめ生活の場が2階であることから非常階段を利用した避難誘導について、さらに検討したいとしている。		

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)
(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	栄養バランスを考慮した献立を工夫しながら利用者個々の食事量、水分量を記録し管理している。嫌いなものは代替えて提供している。利用者は元気な人が多くいつもほぼ完食である。		
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	1階の浴室、2階のリビング、食堂、キッチン、廊下などはいずれもゆったりとしており清潔感に溢れている。壁には皆で作った地域マップや趣味の作品、行事の写真等を飾っている。リビングと食堂はワンフロアにあるので、人の動きや話が直ぐ目、耳に入り家族的な環境である。		
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	居室は使い慣れた生活必需品が持ち込まれ、ゆったりしたスペースの中で落ち着いたたたずまいになっている。家族や友人が訪れても一緒に過せる程度の広さである。		