

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
合計	<u>30</u>

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 21 年 11 月 24 日
評価確定日	平成 21 年 12 月 11 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	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21年11月24日	評価確定日	平成21年12月11日

【情報提供票より】(21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	25 人	常勤 6 名	非常勤 19 名 常勤換算 17.5 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%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1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	100 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	医療法人社団本丸ただけだ医院、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】

グループホーム三亀は国道1号線沿いの住宅密集地にある。敷地は狭く決して恵まれた環境とは言えないが、当地域は大津市でも高齢化率の最も高い地域でそれだけに地元住民の関心は高く、管理者の利用者に対する「楽しく、尊厳のあるその人らしい当たり前の生活を保証する」という思いを高く評価している。地域との交流は盛んで運営推進会議にも地元自治会長、副会長が出席するなど地域密着を実現している。一方ホーム内にあつては、「ゆっくり暮らそ、楽しく暮らそ、元気に暮らそ」とわかり易い理念を掲げ、利用者のみならず職員も一緒に楽しんでおり、アットホームな雰囲気の中で過ごしている。

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)
	前回の課題は3件あり、その内の1件目「評価の意義の理解と活用」についてはその後直ちに改善した。後の2件の「運営推進会議を活かした取り組み」と「運営に関する家族の意見反映」については、改善したところもあるが重要事項説明書の修正など残っている課題もある。
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)
	前回の課題であったが、今回の自己評価は日頃の作業マンネリ化を見詰め直す絶好のチャンスと捉え、職員全員で取り組んでおり課題も見え前向きの姿勢が伺える。
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)
	会議は2ヵ月毎に開催しており、出席者は自治会長、同副会長、利用者代表、ホーム関係者で、討議内容はホームの動きやサービス提供状況、行事計画、その他自治会との交流等が主体で、議事録も取りサービス向上に活用している。ただし出席者が偏っていることもあるので出席者および運営要領に若干の課題がある。
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)
	利用者には職員の担当を決め、毎月家族へ日頃の生活ぶりや健康状態、ホームの動き等を写真つきで報告している。家族の意見を反映するためホームに「ご意見箱」を設置し、苦情窓口がホーム内と公的機関にある事を説明している。ただし重要事項説明書には窓口の個人名等を表示していない。
重点項目⑤	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	事業所として自治会に加入し、運営推進会議には正副自治会長の出席もある。運動会やお祭り、地元のお年寄りが集う「ふれあいサロン」にも参加したり、お祭りやびわこ花火大会ではホームを開放する等地元との交流を積極的に進めて地域に溶け込んでいる。近隣住民の参加を得て防災訓練を実施し、いざという時には避難誘導に対する協力を要請し住民の理解を得ている。

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)
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	楽しく尊厳のあるその人らしい当たり前の生活を保証しようとの事から「ゆっくり、楽しく、元気に暮らそ」という分かりやすい理念を掲げ、その実践に当たり、5つの方針と3つの指針を制定している		設立当初から、自治会や近隣住民の理解度が高く、地域に溶け込む努力は実を結んでいる。理念、方針あるいは指針の中に「地域に密着」を意味する文言を挿入する事を望む。
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	理念は利用者と職員が共同で作成した大きなタペストリーで表現しリビングに垂れ幕のように掲げ、朝の会で職員と利用者も一緒になって唱和している。玄関にも理念や方針・指針を掲示し、誰もが確認できる。		
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	地元自治会には事業所として加入し、運動会やお祭りに参加している。月1回公民館で開催される「ふれあいサロン」には近所のお年寄りと一緒に参加しカラオケ等楽しんでいる。琵琶湖花火大会やお祭りにはホームを近隣住民に開放する等地元との交流に努めている。地域の人たちの介護相談にも応じている。		
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	日常の業務に追われややもするとマンネリになり勝ちであるが、年に1度の自己評価・外部評価は自分達を見直す良いチャンスと心得えて自己評価の作成は全員で取り組んでいる。外部評価の指摘事項も含め可能な所から改善に努めている。		
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	会議は2ヶ月毎に年6回開催した。出席者は自治会長、副会長、利用者代表、事業所関係者である。討議内容はホームの動きやサービス内容、行事計画等であり、議事録を取り回覧方式で共有しサービス向上に活用している。	○	地域包括支援センターへは都度連絡しているがこの1年間出席がないので更なる呼び掛けに努めて欲しい。運営方法についても一歩進めて具体的なテーマを取り上げた議論が望まれる。議事録はもう少し詳しい内容にして、出席者に配布する事を期待したい。

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	大津市長寿福祉課担当者とは常に情報を得て相談・指導を受けている。最近ではルール改定に伴う対応要領について何度も面会したり電話による指導を受けた。今年2月からは市の介護相談員の訪問を1年間受けている。雇用能力開発センターから研修生を毎年10数名受け入れている。		
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	利用者には夫々職員の担当を決め、毎月利用者の健康状態、金銭管理状況、ホームの動き等を本人の写真入で報告している。		過去ホーム独自で発行していた「亀さんニュース」はプライバシー保護の観点から今年休刊状態となっているが、情報提供には多大の貢献があるので、形を変えた復活を期待したい。
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	ホームの入り口やリビングに「ご意見箱」を設置している。ホームや公的機関にも苦情窓口があることを重要事項説明書に謳っている。家族が来訪時には極力職員が接触し意向の確認に努めている。苦情としては特にないが知りえた情報はメモをとり回覧方式で共有している。	○	重要事項説明書の中に、苦情窓口の担当者名と公的機関の担当窓口を具体的に記述することを望む。
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	職員とはコミュニケーションに努めているが已む無く異動や退職があった場合は、利用者への影響を出来るだけ最小限に抑えるため、引継ぎには最低1月間を掛けて十分に説得に努めている。		
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	この1年間に市や社協、グループホーム協議会(淡海会)が主催する認知症、ケア介護、感染症、等の研修会に10名が受講した。受講後は全員へ報告しその内容の共有化を図っている。受講に対しては勤務を調整し出席しやすいように配慮している。新人職員用に独自の教育資料を作成している。		個人別長期育成計画作成について検討することを期待したい。
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	グループホーム協議会(淡海の会)には設立当初から参画しており、年5~6回開催する会議へは積極的に出席し他ホームの人達との交流を図っている。特に公的機関への提出資料を相談しながら作成したり、その他サービス向上に対する意見交換に努めている。		

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)
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	基本的には利用者と家族に何度か来所して貰い職員も訪問して馴染んで貰った上でサービスを提供する事になっている。しかしいきなり入所するケースもあり、こんな時は職員が見守り話し掛けるように心掛けて利用者が孤立しないように注意している。利用者が早く馴染めるように1月間は家に帰らないよう家族への協力をお願いしている。		
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	利用者は人生の先輩である事を認識し、昔の遊び、作法、字の読み方、料理の味付け方等を学んでいる。嬉しい事や悲しい事があった場合は共に笑い共に泣く事もある。食事は職員も一緒に席に付き、見守るだけでは無く談笑の輪に入っている。		
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	その日その日の利用者の気分を察知し、常に寄り添って思いや意向を把握する様に努めている。この他入所時や来訪時に、家族からも過去の生活の中で情報や要望を確認し、極力利用者が望む生活に近づける様に心掛けている。その情報は個人のメモ台帳に記載し、職員間で共有している。		
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	利用者の生活歴を利用者や家族から聞き取り、本人の希望や家族の意向も踏まえて、必要に応じて提携医とも相談し、介護計画を作成している。介護計画は家族の承認を得ると共に、職員全員が共有している。		
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	介護計画は月1回のカンファレンスを実施、更に3ヶ月毎に見直している。症状の変化が有れば都度家族や協力医とも相談し見直している。見直した介護計画は必ず家族の承認を受けると共に職員全員で内容を共有している。		

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	利用者または家族から、日用品や嗜好品、その他洋服の買い物を引き受けている。基本的には要請があれば出来るだけ簡単な案件は引き受けている。協力医には24時間対応をお願いしている。		
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	ホーム入所時、かかりつけ医の情報を入手し、利用者及び家族の意向を確認した上で、通院支援を行っている。受診、往診結果は都度家族にも報告し、必要に応じて対応について相談している。		
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	基本的には、ターミナルまで看取る設備化は出来ない事を利用者、家族には理解して貰っている。ただし医者、家族、職員間での連携が旨く行き、最低限看取れる環境を整えばこの限りではない。「看取りに関する指針」を作成したので、今後順次家族との調印を進める計画である。		次回契約更改時までには、「看取りに関する指針」について、出来るだけ多くのご家族と書類交換する事を期待したい。
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	入所時に家族との間で「個人情報提供承諾書」を取り交わしている。ホーム内における個人情報書類の取り扱いやプライバシーに関する言葉掛けについては、職員は折に触れ相互に注意し合っている。新入職員には新人研修の中でプライバシー保護を含めて教育している。		
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	1日の基本計画はあるがそれを押し付けるのではなく、利用者の意向やその日の気分によって利用者本位のペースに合わ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)
(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	献立は管理栄養士がチェックするが、調理も含めて利用者の意向を配慮しながら職員が輪番制で担当している。買い物や盛り付け食器拭き等利用者が手伝っている。利用者の症状によっては刻み食やペースト状食を用意する。季節には旬の食材を用い季節感を味わっている。職員も一緒に食べている。		
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	入浴は週3回(月水金)と決めているが入浴時間は利用者の意向に沿うように配慮している。入浴時間は打ち解けて会話を楽しむチャンスでありできるだけ話しかけるようにしている。季節により菖蒲湯やゆず湯を用意している。高齢で入浴が億劫な方は体を拭く等の対応をしている。		
(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	利用者個人の趣味や特技を日頃の生活の中に取り込んでいる。例えば玄関前の畑の水撒き、洗濯物の取り入れ、折紙、習字、トランプ、風船遊び、その他職員のギターに合わせた合唱やCD体操等で楽しく過ごしている。		
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	お天気の良い時には、ホーム周辺の散歩支援や近くのスーパーへの買い物支援、その他月1回の外食やドライブに出掛け、気分転換を図っている。主な外出先は花見(南郷公園、膳所公園、皇子山公園)、外食(回転寿司、ケーキ他)である。		
(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	1Fの玄関はセンサーを設置し、すぐに確認出来るので、施錠していない。近隣住民に徘徊を見かけた時は通報頂けるように協力をお願いしており、先日は玄関前で水撒きしている利用者を見て知らせて頂いた程である。		
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	年2回消防署の指導の下自治会や近隣住民の参加を得て避難訓練を実施している。設備点検(消火器、避難経路、危険箇所)は毎月管理者が実施している。緊急時の連絡網は整っていて、いざという時は近隣住民の応援を得る事ができる。		

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	管理栄養士のチェックによりバランスの取れた献立を作成している。食後に食べ残しの確認を行ない記録している。水分は食事時以外でも1日数回計画的に補給シヨップの残量をチェックしている。その他1週間に1回体重を測定し何れも記録に取りその変動をチェックしている。		
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	玄関前には近所の協力を得て野菜や季節の花を植えている。リビングには利用者と職員一緒に作成したカレンダーや貼り絵、絵画などの作品を飾り、季節が実感出来る。台所からは食事準備の心地よい料理音や美味しそうな匂いがリビングに漂い生活感を実感出来る。トイレ、浴槽も清潔に保たれている。		
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	各自の部屋には馴染んだ家具(タンスやカセット等)を持ち込んだり、思い出の写真や自分の作品(絵画)を飾ったり、中には大型テレビを持ち込んでいる人もあり、皆さん夫々に自分らしい暮らしを楽しんでいる。		