

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	2570101473
法人名	(株)ランガ・グード社
事業所名	グループホーム楽日荘
訪問調査日	平成 20 年 3 月 11 日
評価確定日	平成 20 年 3 月 27 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3月27日

【評価実施概要】

事業所番号	2570101473
法人名	(株)ランガ・グード社
事業所名	グループホーム楽日荘
所在地	滋賀県大津市長等2丁目1-19 (電話)077-522-5656 (FAX)077-522-5679

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3月11日	評価確定日	平成20年3月27日

【情報提供票より】(20年2月6日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成17年4月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	16 人	常勤	14 名 非常勤 2 名 常勤換算 15.2 名

(2)建物概要

建物構造	木造		
	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)	88,160 円	その他の経費(月額)	24,000 円	
敷金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(600,000円)	償却の有無	有(5年間) 入居3ヶ月以内は100%返却	
食材料費	朝食	200 円	昼食	500 円
	夕食	500 円	おやつ	100 円
	または1日当たり		1,300 円	

(4)利用者の概要(2月6日現在)

利用者人数	18 名	男性	7 名	女性	11 名
要介護1	8 名	要介護2	4 名		
要介護3	4 名	要介護4	2 名		
要介護5	0 名	要支援2			
年齢	平均 84 歳	最低	66 歳	最高	94 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	堺医院 大津赤十字病院
---------	-------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

平成17年4月に開所した楽日荘は、菱屋町アーケード商店街の一角に在り、玄関は一見町屋風に彩られた格子戸と木彫りの大きな看板が目につき、奇麗に飾られた季節の花と、可愛いお地蔵様が出迎えてくれる。ホームの間取りは入り口の狭さからは想像できない程広く、中庭を配し炊事場を回廊風に仕立てる等全体的にゆったりとしていてくつろぐ事ができる。「楽日荘で楽しい日々を」の理念を掲げ、利用者本位の生活基盤確保に努めている。地元自治会の全面的な支援を受けていて、近くの保育園児との交流があり生活に変化を持たせている。更には直ぐ側の総合病院の協力も得る事ができ医療面での不安は無い。

【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>昨年課題となった3点については、ほぼ改善されていた。中でも「玄関周りの、気軽に立ち寄れる工夫を！」については、看板の位置を目線に合わせた事、更には壁掛け式の鉢を配し、季節の花で飾るようにした事、それにこれまで内玄関に有った小さなお地蔵様を玄関前に置いた事で、全体に訪ねる人の心を和ませる雰囲気醸成している。</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>各ユニットのサービス向上委員が中心になり、それぞれのスタッフと意見交換しながら作成し、問題点の共有化も図っている。これからの日々の実践に於いて、余り背伸びする事なく、一つひとつを確実に改善する事を期待したい。</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2~3ヶ月毎に開催し、出席者は包括支援センターを始め地元自治会長・民生委員・福祉委員・家族代表それに事業所関係者で、ほぼ好ましいメンバーが揃っている。討議内容は各種行事計画、人事異動、サービス提供内容等で、特に地元自治会との連携がうまくできている事は特筆すべきである。議事録もあり問題ないが出席者の役職名を記述するように改善してほしい。</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>毎月家族に対し日頃の生活ぶりや症状の変化等について報告、3ヶ月毎にはホーム便りを発行しホームの動きについても報告している。更に必要に応じて家族と相談したり、ホームに訪問された時などは積極的に家族と話すように努めている。家族会を組織してその代表が運営推進会議に出席する等意見の吸い上げに努めている。</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>地元自治会に加入しており、自治会行事の運動会や避難訓練には積極的に参加するように努めている。特に夏祭りにはアーケード内にて風船配りをして好評を得た。更にホーム内行事である、餅つき大会や各種イベントには近隣の方へホームを解放し、大勢の参加を得ている。</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)
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	一昨年「楽日荘で楽しい日々を」なる理念を設定している。 副題として、3項ある中の1つに、「地域の一員として暮らせるよう社会参加を支援します」と掲げ、地域に密着した方針を打ち出している。		
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	理念は玄関および各リビングに額に入れて掲示し、何時でも誰でも見ることができる。 毎月のスタッフミーティング等で復唱し、理念の共有化と再確認を図っている。		
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	地元自治会に加入、地域の行事(運動会や避難訓練・夏祭り等)には積極的に参加している。近くの保育園児達とも交流し、昨年は敬老の日に園児達の歌のプレゼントがあった。ホーム行事である餅つき大会や各種イベントにはホームを解放し大勢の参加を得ている。		
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	自己評価については各ユニットのサービス向上委員を主体にスタッフ全員で話し合い問題点の共有化を図っている。 外部評価についても概ね理解されており、スタッフ全員に周知すると共にできる所から早期改善に努めている。		
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	2～3ヶ月毎に開催し議事録もキチンと記録している。 出席者は、包括支援センター、自治会長、民生委員、福祉委員、家族代表、事業所関係者と恵まれたメンバーである。協議内容は行事計画、人事異動、サービス提供状況が主体であるが、ホームの方向性の検討にも活用している。		議事録の会議出席者名は、敬称を略し、むしろ役職名(例えば自治会長・民生委員等)を付すようにする方が、望ましい

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	中地域包括支援センターとは、必要に応じて相談したり助言を受けるように努めている。大津市介護保険課主催の情報提供会(月1回開催)に参加すると共に必要有れば相談・助言を受けている。		
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	各利用者にはスタッフの担当を決め、家族には毎月個人の生活状況や症状の変化等について報告している。また3ヶ月毎のホーム便り「ほんわか通信」で、ホームの動き等(誕生会や外出したことなど)を知らせている。急を要する報告・相談は管理者自ら連絡するように努めている。		
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	家族の訪問時にはスタッフが積極的に話しかけて意見や相談事を聞くように努めている。玄関に目安箱を設置し直接話せない事や気がついた事などあれば投稿して貰うようお願いしている。重要事項説明書に苦情申立ての第三者機関を明示している。利用者の家族会の代表が運営推進会議に出席している。		
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	去年は、利用者に迷惑をかけないよう慰留努力はしたが、結果的に職員の離職が多かった。理由は体調不良・家庭の事情・夜勤の問題等での退社である。利用者へのサービス提供に影響が出ないよう全スタッフでカバーに努めた。	○	異動する職員が担当していた利用者およびその家族には早期に担当者の変更を通知しかつ引継ぎ期間を配慮する等不安の解消に努める事を望みたい。また他の方についてもできる限り事前に伝える事が望ましい。
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	外部研修会には積極的に参加している。日常的には実践教育として業務の中での指導が大部分を占める。介護に関するマニュアルは完成しているため、自己研鑽するように指導している。	○	介護事業の究極の資源は人材であることを理解し、さらに職員に将来の展望を持たせるためにも職員の希望を考慮した個人ごとの育成目標を作って欲しい。現場の訓練も研修受講も自己研鑽もそれに基づいた計画の中に位置づけることが望ましい。
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管理者が参加し、同業者との交流に努め互いの質の向上について話し合っている。		同業者間の交流についてはお互いのレベルアップを図るため職員を対象にしたテーマを決めて開催するなど、多くの職員が参加できる機会を作るよう前向きに検討することが望ましい。

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)
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	入居前には必ず本人と家族に複数回ホームの見学に来て貰い、その時スタッフや他の利用者とも関わる時間を設けている。 また入居後は家族に頻りに面会に来て貰い、本人が安心感を持てるように心がけている。		
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	利用者の淋しさや喜びを共有できるように常に密着し心の動きを掴むことに努めている。職員は利用者を人生の先輩として尊敬し、色々な遊びや趣味の場を通じて生活の知恵などを学んでいる。		
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	日々の係わりの中で、利用者の思いや要望の把握に努めている。一方、意思疎通が困難な利用者は家族の意向を確認するなどしながら本人本位の対応に心がけている。		
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	実践者研修を受けた計画作成担当者が管理者と居室担当者と相談して介護計画を作成している。作成に当たっては利用者個々の症状に応じてスタッフミーティング等でカンファレンスを行ない、必要に応じて家族やかかりつけ医とも相談している。		
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	介護計画を3ヶ月ごとに検討するだけでなく、症状に変化があった時は随時管理者を中心に関係スタッフが集まり、必要に応じて協力医や家族とも相談・確認を取りながら見直しを行なっている。		

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	外出・外泊は何時でも可能であり利用者からの要望があれば通院、買い物、公的機関などへの諸手続などを支援している。		
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	利用者・家族からの要望で入所前からのかかりつけ医があれば往診、通院の支援をしている。協力医である堺医院とは、定期的に月2回の往診と24時間体制で対応して貰える。		
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	終末期まで対応すべきであるとの思いはあるが、現状の体制では無理がある。従って、当面は症状の変化に伴い、利用者・家族の思いを聞いた上で、主治医とも相談し、出来る範囲での対応に止めている。		家族にとって重度化した場合はどうなるか、は常に気になっているので、早い時期から率直に話し合い双方の思いのずれがないようにして欲しい。
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	利用者の自尊心を傷つけないように、例えばトイレやお風呂に行く時などはさりげない声掛けする等配慮している。個人に関する情報は他の利用者の前では話さないなど、知り得た情報メモ等の取り扱いには注意している。		
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	その日の利用者の体調を考慮してできるだけ希望に沿ったペースに合わせ支援をしている。忙しくどうしても希望に沿えない時は利用者を傷つけないように事情を説明し納得して貰っている。		

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	献立については、利用者の希望を聞くなど配慮している。できる人には料理の手伝いや配膳、後片付け等の協力をお願いしている。当日は昼食後の後片付けの手伝いをされていた。利用者の症状によって食材を細かく砕いたりペースト状にしたり工夫している。		
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	本人の要望に合わせた時間帯で入浴している。入浴を拒む人には最低週2回を目処に色々なアプローチ(言葉掛けなど)をして入浴するように促している。		
(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	利用者の趣味で作った作品(折り紙・加工品・習字等)を玄関やリビングに飾っている。当日は皆で協力し作成した大きなちぎり絵(桜の花)がリビングの壁に掛けてあった。この他簡単な大工仕事や掃除、鉄板料理など得意な人を主役にするなどして楽しんでいる。		
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	アーケード街にある特徴を利用し天候に左右されず本人の希望に添って外出(買い物・散歩)の支援をしている。場所柄春の散策(三井寺・疎水辺り)や大津港に出掛けるなど計画的に外出する事を心がけ心身の活性化を図っている。		
(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	出口は玄関1カ所で鍵は掛けていない。利用者が出掛ける際はさりげなく声を掛け安全面を考慮して同行するようにしている。利用者の居室は特別な場合を除き鍵を掛ける事はない。		
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	消防署の協力を得て年に2回避難訓練を実施している。同時に避難経路についても確認しているが、当ホームは出口が一カ所であり緊急時の一次避難場所などの指導を受けている。地元自治会の訓練にも参加し万一の時の協力をお願いしている。		

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	利用者ごとの食事量はスタッフが皆と一緒に食べながら、それとなく観察している。時間のかかる人でもできるだけ自分の力でゆっくりでも良いから食べ終わるのを見守っている。水分摂取を自主的にコントロールできない人については摂取量の記録をつけ不足しないようチェックしている。		1日の食材30種類を目標にするなど栄養の偏りを防ぐ配慮が望ましい。
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	リビングは明るくてゆったりとした広さが確保され、ふわふわのソファで休む事ができる。さらに和室が用意されていて今は季節柄こたつを置いている。季節の花を活け(利用者の趣味)観葉植物も置かれていて、過ごしやすい雰囲気がある。		
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	利用者が馴染みのある品物を持ち込んだり、自分の好みに合わせそれぞれが快適に過ごすよう工夫している。中には仏壇やダンス、ベッドに畳、専用の冷蔵庫まで持ち込んでいる人もある。		