

# 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	257010473
法人名	株式会社ランガ・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 21 年 3 月 12 日
評価確定日	平成 21 年 3 月 21 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	257010473
法人名	株式会社ランガ・グード社
事業所名	グループホーム楽日荘
所在地	滋賀県大津市長等二丁目1-19 (電話)077-522-5656

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3月12日	評価確定日	平成21年3月21日

## 【情報提供票より】(21年2月20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	17 人	常勤	12 人, 非常勤 5人, 常勤換算 15.2 人

### (2)建物概要

建物構造	木造 造り		
	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)	87,000 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)	有りの場合 償却の有無	有 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(平成21年2月20日現在)

利用者人数	17 名	男性	5 名	女性	12 名
要介護1	7 名	要介護2	3 名		
要介護3	5 名	要介護4	2 名		
要介護5	名		要支援2	名	
年齢	平均 83.4 歳	最低 67 歳	最高	93 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】

菱屋町商店街の町屋筋によく馴染んだ格子戸のエントランスが迎えてくれるお洒落な造りのグループホームである。間取りはゆったりと広く、全体が木目調の落ち着いた雰囲気であらぎと清潔感を感じさせてくれる。共用場所のリビング兼食堂や和室も十分な広さがあり、炊事場も回廊風に仕立ててある。利用者がくつろいで安心して生活している表情が印象的である。立地の良さと事業所の熱意により地元自治会や近隣住民、包括支援センターなど行政との係わりもきわめて円滑で、地域密着の理念が見事に根付いている。

## 【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>前回評価の課題2点のうち、「職員の異動」については定着してきており、利用者および家族等との係わりにも安心感が持てる。「職員の育成」については、事業所目標、ユニット目標の策定まで具体化してきたが、個人別育成目標にまでは至ってない。研修費用および服務扱いは手厚いものであるが、職員個々の意欲向上を図る事が課題である。</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となってオーナー以下全職員の意見を収集し約1ヶ月をかけてユニット会議、全体会議で評価を確定する仕組みが定着し、前回外部評価のフォローアップも含め意欲的に取り組んでいる。</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>参加メンバーは地元自治会長、民生委員、福祉委員、家族会代表等と事業所関係者であり、利用者サービスの向上に関すること、行事計画、人事、地域貢献など幅広い意見交換の場となっている。過去3ヶ月~5ヶ月毎の開催でばらつきもあったが、本年4月からは偶数月第2木曜日に日を設定し、確実に2ヶ月毎の開催することに決定した。</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>毎月各家族あてに、利用者の様子を写真と共に送付するほか、年4回「ほんわか通信」を発行している。家族等からの要望意見は居室担当、苦情受付担当を明確にして、面会時や電話等で随時気軽に対応出来るよう努力している。また家族会代表を通じた意思疎通も非常にうまくいっている。</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>自治会に加入しており、回覧板で事業所の「ほんわか通信」を回付したり、地域の情報を共有している。商店街の組合、市民センターへも広報誌を配付している。自治会行事の運動会や避難訓練、夏祭りでの風船配り、年末の夜警、新年会にもオーナー以下職員が参加している。また事業所の餅つき大会には地元の人たちに参加してもらったりして地域密着度が深い。</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)
<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	「楽日荘で楽しい日々を」の基本理念のもとに3項目の副題をあげ、その中に「地域の一員として暮らせるよう社会参加を支援します」と掲げて地域に密着したサービス提供を方針としている。		
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	理念は玄関およびリビングに掲示して意識の共有化を図っているが、毎月の全体会議での復唱は最近行っていない。今後はこれを復活すると共に、理念のさらに深い理解と具体的な活動に生かすことを職員の目標とする計画である。		
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地域の行事(運動会、夏祭り、避難訓練、年末夜警、新年会等)に積極的に参加している。ホーム行事の餅つき大会やイベントにも多数の参加を得ており密な交流ができています。自治会、商店街組合間の広報誌などによる情報交流も行なっている。		
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	事業所としての評価システムが確立しており、各ユニットのサービス向上委員会を主体に、オーナーから全職員に至る意見を集約し、スタッフ会議、全体会議で評価を実施している。評価の意義効用についての理解・認識も十分で、改善に結びつけている。		
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	出席者は包括支援センター、自治会長、民生委員、福祉委員、家族会代表、オーナー以下事業所関係者で、事業計画、サービス改善、人事、地域密着活動等について議論している。過去開催が2~5ヶ月毎とバラツキがあったので、本年4月からは2ヶ月に1回の定例日を設定する計画である。		確実に2ヶ月に1回の開催が実現することを期待する。

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)
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	大津市介護保険課主催の情報提供会(月1回)に参加し担当者との顔馴染みができてきており、必要あ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	家族には毎月利用者の生活状況や病状の変化、金銭関係、職員の異動についてお便りで連絡している。急を要する件については管理者や主任・リーダーから電話・ファックスで連絡をしている。面会時には個人のケア記録を見て頂くと共にできる限り時間を割いて応対している。		
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	運営推進会議および随時の家族会代表からの意見・要望の吸収に努めるほか、面会時には積極的に声かけを行なって話し合っている。苦情・相談申し出窓口の案内表示と共に受付担当、解決責任者、第三者機関名を明示している。		従来から、家族等からの意見・要望・苦情の情報共有化は全体会議等でできていたが、具体的にどう対応しうかに早く現場に取り入れ改善するかが課題である。
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	前管理者が統括主任となり管理体制が整い運営が円滑になったこともあり、昨年からは職員の異動は少なくなった。やむを得ない異動の場合には毎月のお便りで通知するほか面会時にも十分説明をして納得してもらっている。		
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	昨年からは職員育成について検討を進め、事業所目標、ユニット目標まで設定した。費用負担、サービス両面でも手厚い制度があり、オーナー・管理者の熱意は感じとれる。本年1月全職員のアンケート調査を行っており、今後個別のニーズの把握をするための個人面談を計画している。	○	職員へのアンケート、個人面談結果を活かし事業所が求めるサービスレベルを実現するための職員育成プログラムを策定すると共に、職員の意欲向上につながる方策を見出して欲しい。
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	包括支援センターの協力を得て近隣のグループホーム洛和会と本年1月管理者クラスの交流会を実施した。本年3月からは2ヶ月毎に小規模多機能施設しおりを加えた3者交流を開始することになっている。テーマとしては、利用者やスタッフの交流や地域貢献に向けての協力などを考えている。		

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	入居前には必ず利用者本人と家族にホームの見学に来て貰い、スタッフや他の利用者に関わる時間を設けて納得したうえでの受け入れをしている。また入居後も家族等に最低でも1~2ヶ月は頻繁に面会に来て貰ってお互い安心して馴染んで頂くようにしている。		
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	本人の思いや苦しみ、喜び、不安などを知ることに努め、共に分ち合い、支え合う関係作りをしている。職員からは、「お年寄りが好き」、「自分の祖父母の世話をする気持ちで」との声が聞け、ケアの各場面で利用者中心に接している。		
<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	利用者との日々の係りの中での話し合い、表情や感情から思いを汲み取るなど、本人本位のリズムで生活してもらえよう心がけている。意思疎通が困難な利用者は、家族と相談しながら少しでもよいケアの実践に努めている。		
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	介護計画の作成に当たっては、利用者のこれまでの暮らしや経歴と現状、将来への課題等について家族等と十分話し合い、スタッフミーティング等でカンファレンスを行ない利用者個々の症状に応じた計画としている。基本は本人の思いをいかに汲み取り計画に反映させるかを考えている。		
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ヶ月毎に検討することは勿論であるが状況の変化に応じて柔軟に計画の変更をしている。管理者、計画作成担当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協議しながら見直しを行っている。記録も整備していて管理面の充実が感じられる。		

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)
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	基本的には希望に沿って、いつでも外出や外泊が可能であり、要望があれば通院、買物、公的機関などへの諸手続きなどを支援している。しかし職員の勤務シフト上、同行できない事もあるので、その際は日の調整をすることもある。		
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	入居時に必ず本人と家族等に主治医の意向確認を行ない、入居前からのかかりつけ医があれば通院の支援をしている。		
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	看取りの対応は基本的には考えていない。しかし、状態変化が発生した際には早めに家族等へ状況を伝達して、思いを聴くと共に本人、主治医とも相談して、ホームで可能な範囲で対応することとしている。		
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	本人のプライドを傷つけないよう細心の注意を払った言葉かけを徹底している。例えばトイレへ行く時などさりげない声かけをするよう配慮している。個人に関する情報は他の利用者の前では話さないことや、知れた情報メモの保管・管理は鍵をかけるなど注意している。		
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	職員の都合でくらしの内容や時間を枠にはめることは避け、一人ひとりのその日の気分希望を先ず聴いて、できる限りそれに応えるようにしている。どうしても無理な場合は、本人を傷つけないよう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)
<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	献立は利用者の希望を聞いて決めている。利用者と一緒に近くのお店へ買い出しに行くと共にできる限り協力して貰いながら調理、盛り付け、配膳、片付け、食器洗いなどを行っている。当日も何人かの利用者と楽しそうにおしゃべりしながらの台所風景が目に入り利用者中心の雰囲気を感じた。		
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	基本的には毎日午後の時間に本人の希望の時間帯で入浴している。入浴を拒んだり、失禁のある方などには無理強いせず、時間をずらしたり翌日に変更したり個々のペースに合わせるよう配慮している。風呂場はスペースもゆったりしており、色調も温かくてよい環境である。		
<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	日々の暮らしに意欲的な利用者が多く、それが全体を活性化させている。立地条件を活かしての買い物、料理、歌、習字、チギリ絵、折り紙などの趣味を活かした楽しみごとの機会を多く作っている。また、掃除の好きな男性利用者はホームの内外まで率先してやっている。		
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	アーケード商店街の立地の良さから、天候に左右されず交通の安全も心配がないので、買物やぶらり散歩の支援がしやすい。また大津港、三井寺、長等神社などへ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。職員の介護負担から余裕が無い時には十分希望に沿えないこともある。		職員の手に限度があるだろうが、室内にじっとしている時間を少しでも減らすよう、近くへの気晴らしの外出をこれまで以上に増やすよう工夫して欲しい。
<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	日中は玄関の鍵はかけておらず自由に出入りできるが、利用者が外出しようとする時は必ず同行するようにしている。近隣の住民によく理解してもらっており協力的である。また利用者の居室も鍵はかけていない。		
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2回の避難訓練のほか消火訓練を実施している。当ホームは避難口が1階玄関のみという難点があるので職員も不安を感じている。来年度にはスプリンクラーを設置する予定の他、自衛消防隊組織、地震防災対応も検討する計画である。	○	1階から裏手にでる非常口が欲しいが近隣の用地との関係で避難路の確保が困難な状況にある。市の協力や消防署の指導をお願いして解決策を見出して欲しい。

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)
(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	利用者毎の食事量は各テーブルで共に食事をする職員が観察し、一人ひとりのペースで食べ終わるのを見守っている。食事量が減少した場合には主治医に報告し栄養補給食品を併用している。水分摂取の記録も確実で、摂りにくい人はゼリー、ヨーグルトなどを提供し、夜間も水分摂取の支援をしている。		
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	それぞれの間取りが広く非常にゆったりとしており、特に木目調のしつらえが利用者に落ち着きを与えている。清掃がゆき届き清潔である。和室は寝転がって寛ぐこともできる。男性専用の小便トイレもあり利用者の使用希望に対応できるよう2槽式洗濯機まで置いている。季節の花や観葉植物を置き安らぎ感を与えている。		
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	利用者が馴染みがある品物(タンス、ベッド、畳、鏡、写真、仏壇ほか)を持ち込んだり、好みに合わせてそれぞれが快適に過ごせるよう飾り付けに工夫をしている。本人および家族の思い通りに、持ち込み品の変更や部屋の模様替えなど自由にしてもらっている。		