

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	2775600659
法人名	株式会社 りんくうライフサポート
事業所名	グループホーム ゆうゆう
訪問調査日	平成 21 年 10 月 20 日
評価確定日	平成 21 年 12 月 4 日
評価機関名	NPO法人 ナルク福祉調査センター

○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

作成日 2009年10月26日

【評価実施概要】

事業所番号	2775600659
法人名	株式会社 りんくうライフサポート
事業所名	グループホーム ゆうゆう
所在地	大阪府泉南市信達市場394番地の1 (電話) 072-480-2075

評価機関名	特定非営利活動法人ニッポン・アクティブライフ・クラブ		
所在地	大阪市中央区常盤町二丁目1番8号親和ビル402号		
訪問調査日	平成21年10月20日	評価確定日	平成21年12月4日

【情報提供票より】(21年10月9日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 15 年 12 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	20 人	常勤 7 人, 非常勤 13 人, 常勤換算 16 人	

(2) 建物概要

建物構造	重量鉄骨瓦葺き 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)	40,000 円	その他の経費(月額)	30,000 円	
敷金	有() 円) 無○			
保証金の有無(入居一時金含む)	有(100,000 円) 無	有りの場合 償却の有無	有	
食材料費	朝食	300 円	昼食	400 円
	夕食	500 円	おやつ	100 円
	または1日当たり 円			

(4) 利用者の概要(10月9日現在)

利用者人数	17 名	男性	0 名	女性	17 名
要介護1	1 名	要介護2	5 名		
要介護3	5 名	要介護4	6 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 86 歳	最低	79 歳	最高	95 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	清和会くれクリニック、岸和田徳州会病院、聖心会堀病院、たくま歯科医院
---------	------------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

「グループホームゆうゆう」は、JR阪和線泉砂川駅から北東へ徒歩15分、府道大阪和泉南線沿いの住宅地に佇む。ゆったりとした敷地の中に菜園があり、利用者と職員が野菜作りや花作りを楽しんでいる。施設長は会社を経営していたが不況を契機に業務内容を見直し、「どうせやるなら地域に役立つことを」と平成15年グループホームの設立を思い立った。この事業所の特徴は、施設長が薬剤師、介護支援専門員の資格を持つほか准看護師や介護福祉士など豊富な資格を持つ人材が揃っていることである。手厚い介護、安心した介護が期待できる。地域の自治会に加入し、地域で行われている月2回のコーラスに利用者が参加したり、敬老会や盆踊り、落語会、地域清掃などに積極的に参加し、地域住民との交流がさかんである。

【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>前回の評価で、当事業所の運営理念に「地域密着型サービス」としての理念がある、とあったが「家庭的な環境と地域住民との交流を大切にし、ご利用者様が尊厳を保ち、安心して暮らせるホームづくりに取り組みます」と改善されている。</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>外部評価の意義とねらいについて職員間で話し合い、十分理解した上で全職員で自己評価に取り組んでいる。自己評価や外部評価は運営推進会議は勿論のこと、利用者家族等や来訪者にも閲覧出来るようにしている。</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>運営推進会議は、市担当職員・民生委員・地域包括支援センター職員・利用者家族等・施設長・管理者のメンバーで構成し2ヶ月に一度開催されている。会議では、パワーポイントを使って事業所内外での利用者の生活風景を見せながら参加者から質問や意見要望を受け、それらをサービスの質の向上に活かしている。</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>家族会で色々要望を出してもらったり、家族等の面会時に声掛けをして話し合ったり、意見箱を設置するなど意見、不満、苦情を表す機会を設けている。そこで出された意見や要望は運営に反映させるようにしている。</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>文化祭や盆踊り、コーラスサークルなど地域の行事やサークル活動に参加したり、日本舞踊や南京玉すだれのボランティアに来てもらうなど地域の人々とは双方向で交流している。</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	①法令を遵守し、地域から必要とされる施設を目指します。②家庭的な環境と地域住民との交流を大切にし、ご利用者様が尊厳を保ち、安心して暮らせるホームづくりに取り組みます。③労使相互の信頼・責任を前提に、働きやすい職場をつくり、と事業所独自の理念をつくりあげている。		
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	日々の会議の中で常に理念を確認し合いながら、言葉掛けや態度に反映されるように心がけている。		
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	地域の自治会に加入し敬老会や盆踊り、コーラスサークルなど地域の行事やサークル活動に参加したり、日本舞踊や南京玉すだれのボランティアに来てもらうなど地域の人々とは双方向で交流している。		
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	外部評価の意義とねらいについて職員間で話し合い、十分理解した上で全職員で自己評価に取り組んでいる。自己評価や外部評価は運営推進会議は勿論のこと、利用者家族や来訪者にも見ってもらうようにしている。		
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	運営推進会議は、市担当職員・民生委員・地域包括支援センター職員・利用者家族等・施設長・管理者のメンバーで構成し2ヶ月に一度開催されている。会議では、パワーポイントを使って事業所内外での利用者の生活風景を見せながら参加者から質問や意見要望を受け、それらをサービスの質の向上に活かしている。		

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)
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	「ケアマネージャの会」「南泉州介護ネット」などの会合の中で市担当者とは色々と相談している。そのほか、直接窓口へも出向いて行って事業所の実情や取り組み方について、折に触れ相談し、行政と共にサービスの質の向上に努めている。		
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	利用者家族等の来訪時には、その都度、日頃の利用者の暮らしぶりや健康状態について話し合っている。また、毎月写真でとらえた利用者の暮らしぶりや翌月の行事予定を書いた「ゆうゆう便り」を金銭出納簿の写しとともに利用者の家族等に送付している。		
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	家族会で色々と要望を出してもらったり、家族等の面会時に声掛けをして話し合ったり、意見箱を設置するなど意見、不満、苦情を表す機会を設けている。そこで出された意見や要望は運営に反映させるようにしている。		
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	各ユニットの職員は、部分的には固定しているが、殆どはフリーで双方の利用者を介助している。そのため、離職する際のダメージはない。また、この一年間は離職もない。		
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	施設長や管理者は、接遇・感染症対策などマニュアルに沿って段階に応じた育成指導を計画を立てながら行っている。また、外部研修にも積極的に参加させ、その費用は企業が負担している。		
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	3ヶ月に一度、市内にある地域密着型24施設が市役所に集まって意見交換会や勉強会を行っている。その他に、グループホーム間で相互訪問も行いながら活動を通じて、サービスの質の向上に努めている。		

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 本人が安心して、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	本人や家族等と事業所を見学してもらう事からはじめ、職員や他の利用者と共に食事をしたり体験入所をしたりするなど、徐々に馴染めるように工夫している。		
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	利用者本人を介護される側という一方的な立場ではなく、野菜の育て方や畝作り、調理の仕方を教えてもらうなど共に支えあう関係を築いている。		
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	利用者一人ひとりと毎日の関わりの中で、思いや暮らし方の希望、また何がして欲しいかなど意向の把握に努めている。		
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	利用者本人や家族等と日頃の関わりの中で、思いや希望等を聞き出しスタッフ全員で話し合いながら、それらを反映させた介護計画を作成している。		
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	介護計画の期間に応じた見直しを行うと同時に、終了前であっても最新の情報や気づき、アイデアを集めて本人や家族等と話し合いながら、現状に即した新たな計画を作成している。		

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 (すでに取り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	通院に伴う付き添いや送迎、葬儀など緊急の場合の外出支援、医療措置を受けながらの生活の継続など、利用者本人や家族等の状況や要望に応じて臨機応変な支援をしている。		
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し、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	利用者の殆どは事業所の提携医をかかりつけ医としている。しかし、利用者本人や家族の意向を大切にし、今までのかかりつけ医を希望される場合は、家族等と協力しながら支援している。		
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	重度化した場合に本人や家族等が安心してサービスが受けられるように、早い段階から終末に対する対応指針を定め意志確認書を交わすようにしている。		
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	ADLの低下で身体介助が多くなるが、その都度の言葉かけや対応に十分配慮するよう努力している。記録などの個人情報の管理も十分である。		
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し、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	高齢化・重度化が進み、日々の暮らし方への積極的な要望の発信が容易でなくなる傾向がある。職員の観察・関察・感察・愛察を全回転させ、情報を共有して日々の生活支援にあたりたいとしている。		

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)
(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	利用者と職員で献立を考え、買出しに行き、夫々のできることで調理・盛り付け・配膳などに参加している。事業所にある菜園からの収穫物が食卓に載ることもあり、食べることを楽しんでいる。		
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	午後3時から6時の間に、利用者一人ひとりの希望と体調に合わせて入浴している。事情により入浴できない、しない人には清拭や就寝前の足欲などで対応している。		
(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	利用者一人ひとりの生活歴や心身の状況から、やりたいこと・できること・できないことを見極めながら、利用者が受動的でなく能動的に生活することに重点を置いて支援している。		
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	季節・天候・心身の状態や利用者一人ひとりの希望に沿って、散歩や買い物などの日常的な外出が行われている。		
(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	利用者の安全確保のため、玄関は施錠されている。	○	利用者の「外に出たい」には、適宜の対応はあるが、施錠についての閉塞感・心理的拘束感は否めないだろう。午前か午後の数時間でも施錠せず、開放感と安心感・信頼感を増幅させるケアへの取り組みを期待する。
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	市の要請により地域の防災会議に参加し、耐震基準をクリアした構造物と介護の経験を活かし、災害時にどう地域貢献できるかを検討している。併せて、地域の協力も依頼している。年2回、消防署の協力の下に避難訓練を実施している。		

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	食事および水分の摂取量は利用者一人ひとりの状況に応じて管理され、食材の好き嫌いにもゆるやかに対応しつつ、栄養のバランスに気配りしている。刻み食・とろみ食には必要に応じて対応している。		
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	採光よくゆとりのあるスペースに食事の場所と寛ぎの場がほどよい間隔で設けられ、落ち着いた色調の家具や季節感のある装飾が、日々の生活の温もりを感じさせる。ほかに床暖房の設備をするなど、高齢者にとって居心地良く過ごせる工夫がそこかしこに見られる。		
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	利用者の身体状況に合わせて、床が畳敷き又はとフローリングとなっている。持込の調度品も個人の生活歴をうかがわせるもの、好みのものが適度に配置され、居心地の良さが感じられる。		