

# 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	2570101473
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	2010年 4月 23日
評価確定日	2010年 5月 12日
評価機関名	社団法人 滋賀県社会福祉士会

**○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 2010年4月25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	認知症高齢者グループホーム 楽日荘
所在地	滋賀県大津市長等2丁目1-19 (電話) 077-522-5656

評価機関名	社団法人 滋賀県社会福祉士会
所在地	滋賀県野洲市富波乙681-55
訪問調査日	平成22年4月23日

## 【情報提供票より】(平成22年4月15日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	昭和(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 13 人, 非常勤 3 人, 常勤換算 14 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	有( 円)	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	(有) 600,000 円) 無	有りの場合 償却の有無	(有) 無	
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(4月15日現)

利用者人数	17 名	男性	5 名	女性	12 名
要介護1	4 名	要介護2	3 名		
要介護3	7 名	要介護4	3 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 83, 4 歳	最低	68 歳	最高	98 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】

グループホーム楽日荘は、交通の便もとても良い菱屋町商店街のアーケードの中にある。近隣には大型スーパーもあり魚屋、果物屋、漬物屋、喫茶店、衣料品店等が立ち並んでいるが夜間は住人が少なくなる。自治会や商店街組合に加入しており地域の行事には積極的に利用者全員で参加している。訪問した際一人の利用者が「ここは何も気を使わなくて良いから気楽にしてたら良いよ」と声をかけてくれた。このことからホームの雰囲気が分かる。建物の内部は全体が温かい感じの木目調で広くゆったりとしており利用者も職員もゆったりと穏やかに生活しているのが感じられた。

## 【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>前回の改善課題は、職員を育てる取り組みと災害対策の2点であった。職員を育てる取り組みでは、一人年4回以上の研修参加をめざし、勤務扱いとして個人が希望する研修に参加できるように取り組んでいる。資格取得を目指す職員もあり、改善されている。災害対策については、消防署の指導を得ながら対策が講じられているが、もう一步周知徹底してほしい。また、近隣の人々との連携についても取り組んでほしい。</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>今回の自己評価は、各ユニットごとにユニットリーダーやケアマネジャーが中心となって、職員の自己評価をまとめ、それを管理者がまとめた。また、ホーム独自にサービスの質の向上に向け取り組む課題を数項目挙げ、期間を決めて取り組み評価しており、サービスの質の向上に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>2カ月に1度開催している。参加者は、自治会長、民生委員、福祉委員、家族会会長、地域包括支援センター、事業主、管理者、ユニットリーダーである。活動報告、利用者の現状について報告し、行事の打合せ等話し合う。4月の会議では、3月の札幌市内のグループホーム火災について大津消防署より、施設だけの訓練ではなく、地域の方も参加した訓練をして欲しい旨の話があり、現在実施に向けて模索中である。</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>玄関に意見箱を置いているが、あまり利用されていない。(開設してから3件入っていた)家族が訪問された折に聞くようにしている。家族アンケートで家族の意見が職員に共有されていないことがある、という意見があったが、聞いたことは記録に残し、会議で対応を話し合うことになっている。記録に残す段階で、職員の判断で残らないこともあるかもしれないし、記録し忘れるものではないかということだった。</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>商店街の真ん中に位置しており、個人店舗も多いので、買い物ついでに立ち寄って挨拶をしたりして顔なじみになっており、利用者が外を歩いていると知らせてくれる。3年前から商店街の祭りで、ホームが用意をして利用者が風船配りをしていたが、今年は商店街が風船を用意するとの申し出があった。利用者もとても楽しみにしている。防災面での地域との連携も取れているが、まだ合同での訓練や夜間の訓練は行っていない。</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)
<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」という大項目に「安心して穏やかにその人らしく暮らせるようケアに努めます」「家庭的な雰囲気を大事にします」「地域の一員として暮らせるよう社会参加を支援します」という3つの小項目からなる基本理念は、職員の意見をまとめて作られ、家族会の了承も得たものである。		
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	職員は、利用者の笑顔が見られるような対応を、日々心掛けている。食事を大切に考え、職員は利用者と一緒にできるように心がけている。地域の商店街の真ん中に位置しており、食材の買い物は近くのスーパーや近隣の店へ買いに行き、利用者が地域の人と交わら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	利用者は天津市の人は14名である。自治会に加入し地域の行事には進んで参加しており、ホームの広報誌も地域に回覧している。商店街の中に位置しており、祭りにホームが自主的に風船配りをしていたが、去年は地域の商店街の方で風船を用意してくれる申し出があった。少しずつ地域に受け入れられている。		
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	職員は評価の意義についてはよく理解している。自己評価はユニットごとにリーダーが中心になって職員の意見を聞きまとめて、最終的には管理者がまとめている。具体的に改善課題をあげ、時期を決めて改善に努めている。		
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	運営推進会議は2カ月に一度開催されている。参加者は自治会長、民生委員、福祉委員、家族会会長、地域包括支援センターと事業所関係者である。グループホームの現状報告、行事についての打合せ、災害対策の話し合いなどを行っている。今後は職員も参加するようしていきたい。		

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	大津市の新入職員の見学やボランティアセンターからの実習を受け入れている。書類作成上の疑問など分からないことや困ったことはその都度介護保険課に問い合わせるようにしている。		
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	毎月、領収書を送付するときに、利用者の暮らしぶりを「おたより」として出し、写真と担当者のコメントを添えて送っている。家族アンケートで日々の生活の様子がわかり、安心できるという意見が複数あった。		
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	玄関に意見箱を置いているが、あまり活用されていない。家族が訪問されたときにお話を伺うようにしている。家族の意見は日々の記録に残し、職員が共有できるように心がけているが記録し忘れていたりすることがあるかもしれない。		家族の意見や要望についても、真摯に受け止めてほしい。
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	1年ほど前に多くの職員が入替わった時は3カ月ほど利用者の混乱が続いた。以後職員の異動はない。現在1階と2階の職員は固定しているが、夜勤のことや災害時を考えると職員は両方の利用者のことを知っておく方がよい。今後はよりリスクに対応できるように少しずつ1階と2階の職員を入れ替える方針である。		
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	研修参加はすべて勤務扱いで職員の希望を管理者が把握し、研修情報を集め計画を立てている。報告発表をすることで職員のモチベーションを高めるとともに職員間で共有できるようにしている。資格取得に取り組む職員もおり職員の更なる上を目指す意欲は高くなっている。一人年に4回以上の研修参加を目指している。		
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	淡海グループホーム協議会主催の研修や職員の交流会に参加している。職員交流会は管理者は参加できない。職員にとって他の施設の様子を知るとはとても良い刺激になっている。		

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)
<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	利用者の欠員が出た場合は、利用候補者の面接を行い、施設の運営規定に合う方に利用していただく。利用決定後はまず家族とともに見学していただき、日中はグループホームで過ごし夜は帰宅するなど慣れていただくように工夫している。不安なく利用できるようなまで、家族の面会は頻回にして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	職員と利用者の関係も人と人の付き合いと考えている。相手を思いやる様子など見習うことも多い。年長者に対する礼儀、ということを毎日考えながら、ADLが低下してもその人らしい暮らしを目指し、利用者の性格や個性に合わせて接している。		
<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	日々の関わりの中で、言葉や表情から思いを知るように努めている。日々の記録に残し、ユニット会議で取り上げて職員で共有できるようにしている。		
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	全体会議は月1回。ユニット会議もそれぞれのユニットで月1回開催されている。職員は二人の利用者の担当となっており、担当者を中心に、家族の意見を聞き、職員全員が意見を出し合って利用者本位の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	定期的な見直しは3カ月ごとに行われている。また、変化があるたびに、ユニットの中で検討し、本人や家族の意見を聞き新たな介護計画に結び付けている。又、介護計画の見直しまではしなくても、介護方法を変えることはよくある。		

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)
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>					
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	従来のかかりつけ医を受診している方もあるが、家族が付き添う場合も管理者か看護師が同行している。理美容の同行、介護保険の区分変更時の申請代行、個人的な外出や買い物の付き添い等もしている。		
<b>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</b>					
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	家族が付き添う場合も、管理者か看護師が同行している。日頃の生活の様子や症状の変化については職員の方がよく把握できているので、医療者に伝えやすい。又、医療者からの話も直接聞いた方が良いと判断して同行している。		
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	2009年7月から看護師が職員として入り医療連携加算をとっている。看護師がいることで介護職員が安心できるようになった。看護師は状況に応じて医療者と連携をとっている。これまでに老衰で亡くなられた方はなく、常時医療が必要になった方は入院という形になるが、家族とは必要に応じて話し合いを重ねている。		
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<b>1. その人らしい暮らしの支援</b>					
<b>(1)一人ひとりの尊重</b>					
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	職員の利用者への声かけは穏やかで、プライバシーを損ねるような言葉かけは聞かれなかった。また記録等は適切に保管されている。		
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	体調に配慮しながら、本人の気持ちを大切に、できる限り個別の対応を心掛けている。利用者の個人的な買い物に付き添うこともある		

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)
(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	朝食は夜勤職員が、昼食は日勤の職員、夕食は遅出の職員が担当している。大まかな献立は立てているが、利用者とともに買い物に行き、利用者の意見や希望で献立が変更になることもある。重度化に伴い買い物に出かけることができる利用者は限られてきているが、配膳や盛り付けなどできることをして頂いている。		
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	毎日入りたい方は入っていただいている。入浴が嫌いな方も多いが、時間を変えたり、入浴担当以外の職員が声かけをするなど職員間で連携し、アプローチもいろいろ工夫して、無理強いはなく、週に1回は入っていただくようにしている。		
(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	地域の行事への参加、日々の買い物、個人的な外出、買い物等色々工夫されている。家族の方の指導で折り紙を月に1回しており、作品が飾ってあった。また利用者が自発的に始めること、例えば掃除等はして頂いて、感謝をし、役に立っていると感じてもらえるように工夫している。		
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	気候や体調に気を配りながら、利用者の希望によって買い物に行ったり、散歩したりしている。近隣には個人商店も多く、買い物ついでに立ち寄って話したり、挨拶したりしてなじみの関係になっている。個人的に京都の天神さんにお参りされる方もあり、同行している。		
(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	日中は鍵はかけていない。		
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	年に2回、消防署の指導のもとで災害時の避難訓練、避難経路の確認、消火器の使い方の訓練をしている。地域の福祉委員が近くに住んでおり、緊急時には連絡し助けってもらえることになっている。消防署から夜間は住人が少ないこともあり、地域と連携した夜間の訓練をするように言われている。	○	管理者によると、消防署の指導では火元から遠い所でバラバラにならず集団で退避しているようにということであったが、職員に聞くはず逃げることを考えるとのことだった。夜間など特にパニックになった時のためにも地域の方も交えて消防署の指導を仰ぎ、避難方法を確立共有し実地に訓練し経験しておくことが必要かと思う。

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)
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	大まかな献立は職員がたてているが、買い物に行ったときに利用者の意見で変わることもある。職員は食材が偏らないように栄養バランスを考えて献立をたてている。食事摂取量・水分摂取量ともに、個別のケース記録に記録されている。		
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	ユニットによって雰囲気は違うが、それぞれ温かみのある空間となっていた。利用者が過ごしやすいように考えてテーブルがセットされ、部屋の隅にはソファも置かれていた。家族がボランティアで開催している折り紙教室の作品も飾られ、木製の建材の温かみもあってとても柔らかい雰囲気になっていた。		
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	入居時に確認して、畳の方が良い利用者には部屋に畳を敷いている。畳の上に布団を敷く人、畳の上にベッドの人、洋間にベッドの人があり、個人の持ちものも置かれており、利用者個々の思いのある部屋になっている。居室は必要に応じて手すりを延長したり新設したりして使い易くする工夫をしている。		