

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	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 19 年 8 月 28 日
評価確定日	平成 19 年 10 月 10 日
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

○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

【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	NPO法人ニッポン・アクティブライフ・クラブ ナルク福祉調査センター		
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19年8月28日	評価確定日	平成19年10月10日

【情報提供票より】(19年7月1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	22 人	常勤 7 人, 非常勤 15 人, 常勤換算 17 人	

(2)建物概要

建物構造	重量鉄骨瓦葺 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(7月1日現在)

利用者人数	18 名	男性	3 名	女性	15 名
要介護1	2 名	要介護2	5 名		
要介護3	6 名	要介護4	5 名		
要介護5	名		要支援2	名	
年齢	平均 84 歳	最低	67 歳	最高	92 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、聖心会堀病院、徳洲会岸和田徳洲会病院、たくま歯科医
---------	--------------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

<p>認知症を持つ人が、自分も周りから必要とされ、愛されているという実感を持ち、満足されるような日常生活を支援したい、という設立の願いから出発している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域へ溶け込み、地域のお役に立てるようにするために、さまざまな取り組みが実に多くなされており、温かい交流実績を上げている。 ・利用者がホームの中だけで過ごさずに、気分転換、外界との接触による刺激も求めて、積極的に近所に出かけて楽しめるような雰囲気を作っている。 ・食事作りは日常生活の一部であり、職員と一緒に食材購入に出かけ、アイランド・キッチン形式で利用者と職員と一緒に調理できるように工夫を凝らすなど、作る過程を大切にしている。

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>取り立てた課題はなかったが、職員の育成で外部研修を受講後、その内容は内部研修に生かし、充実させることが望まれていたが、職員はミーティングで報告を受け、研修報告書を閲覧し、内容が伝達されたことは確認されるように実施しており、より良く改善されている。</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>代表者から自己評価のオリエンテーションを受け、管理者を中心にして、自己評価項目を職員で点検し、改善に結び付けるよう話し合いを行っている。</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>奇数月の第3土曜日を目安に開催され、ホームの日常の紹介、地域との関係性強化、家族からの質問・要望、緊急時の連絡網、利用者のプライバシー等が討議されている。地域との関係者と連携を取りつつ、地域の中で介護が必要になった高齢者をみんなで支えていく仕組み作りの一翼を担いたいとして、地域老人会、婦人会の方たちにも案内し、意見交換をしている。</p>
	<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>玄関にはご意見箱を置き、またケアプラン見直し時には、アンケート「ご家族のご要望、ご利用者様の生活へのご要望」で意見を聞き、サービスの質の向上への取り組みをしている。月2回泉南市ほっと介護相談員の訪問を受け入れ、利用者の不安の解消を図ると共に、トラブルの未然防止に努めている。</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>絵本の朗読、楽器の演奏等のボランティア支援の受け入れ、砂川地区敬老会、ポピュラーコーラス等の地域ボランティア団体との連携、保育園児の訪問受け入れ、夏休み学生ボランティア・高校生の職業体験、学校教師の職場体験、介護相談員派遣事業等々の学校・行政機関との連携諸々、幅広く地域コミュニティとの連携を取り、利用者の生活の安定や拡がりのため、協力・理解強化の働きを行っている。</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	リビングの壁には「仲良く・楽しく・自分らしく」とホームの理念として掲げられており、重要事項説明書のホームの運営方針では、「地域や家庭との結びつきを重視した運営」と触れられている。	○	理念は、職員、利用者や地域社会を志向し、事業所に求められる役割を果たしていく意義を持っている。地域との支え合いが、利用者のより豊かに生きることを支援することになり、現在事業所と地域との関係強化に取り組んできている身近な課題を、独自の理念として纏め上げることが望まれる。
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	代表者、管理者は、地域密着型サービスの実質を理解し、その内容は日常的に分かりやすく職員に伝えられ、話し合わせ、日々の業務の中で活かされている。		
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	多様なボランティアとの連携、地域交流、外部研修の受け入れ等により、利用者の生活の安定や拡がりのための働きがけを常々行い、相互に支え合う体制作りに努めている。共に地域の一員として、地域の独居老人との交流も持っている。		
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	職員間の風の通しは良く、自己評価の項目には職員の意見が、カンファレンス等を通して反映されており、サービスの質の向上に向けての改善につなげる努力がなされている。		
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	構成員には、利用者家族、泉南市介護保険課、地域包括支援センター、地域老人会、婦人会の方が入り、スライドによる生活の報告、家族からの質問・希望、介護の基本理解の促進等を内容として、地域に開かれたサービスとしての質の確保を蓄積している。		

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)
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	地域包括支援センターの「地域連携推進委員会」、ケアマネージャーの会「南泉州介護ネット」を通して、より良い事業所運営、サービスのあり方を求めている。 泉南市ほっと介護相談員の訪問を受け、高齢者の権利擁護に意を注いでいる。		
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	毎月発行の「ゆうゆう便り」、お誕生日会、また訪問機会を捉えて、利用者の状況について話し合っている。 克明に記述された金銭出納帳に基づく報告がなされ、現在は、家族との連絡網を作り、コミュニケーションを深めることを検討している。		
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	家族が気がかりなことや意見を職員に伝えたり、相談したり出来るように、面会時の声かけを重要視している。 ご意見箱の設置、プラン見直し時のアンケート等により、生の声に耳を傾けている。		
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	顔馴染みの職員によるきめ細かいケアが出来るよう、また向上心をもって勤務が継続するよう、柔軟な勤務体制を敷いている。 新入職員が入職した場合は、「ゆうゆう便り」で家族に伝えている。		
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	外部研修の受講者は、研修内容報告書、ミーティングを通し研修内容を伝達している。 一人ひとりの利用者に対しての必要な知識、技能、対応の仕方は、ベテラン職員によって訓練するよう工夫がなされ、働きやすい職場を実現している。		
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	管理者、職員の継続的な情報交換、交換研修への参加などが出来るネットワークの必要性を認識しており、泉南市での立ち上げの動きに参画する意向である。		

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 (すでに取り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	一人ひとりの居心地の良さは、どのような場面、時代、環境から来るかを、寄り添う関わりの中で感知し、自分が理解されていると感じられるよう、アットホームな雰囲気対面することを大事にしている。		
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か喜ぶ哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	世話をするのではなく、生きることを支援する、その思いで接することに心がけていることにより、安全圏にいると感じる利用者からは、米の研ぎ方、洗濯物のたたみ方など、生活の技や文化の大切さを教えられることが多い。		
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	リハビリ体操、CD音楽等の日常生活リズムを基本としての時間の過ごし方の中で、経験と共感性を駆使することにより、利用者がどのように感じているか理解する。不安が支えられるのは、人と人との結びつきであり、ほんのちょっとした心遣いである、と常時心している。		
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	日常の業務の中で、また毎月のカンファレンスで、現場職員の気づき・情報・意見を出し合い、介護計画の内容は、ケアマネージャによってチェックされている。必要に応じて家族にも説明・相談し、同意を得ている。		
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	状態が変化した際には、また家族の不安になっていること等の意向・要望も確認し、随時実情に応じたケアに繋がるように介護計画を検討し、見直しをしている。		

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)
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	本人・家族の状況に応じて、通院が必要な時の付き添い、住み慣れた自宅確認、葬儀・法事などの外出支援等を臨機応変に行っている。		
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	車椅子の利用者が増えるに従い、協力医療機関の往診回数が漸増してきているが、利用前からのかかりつけ医において必要な医療も受けられるよう支援している。		
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	家族とは、日常の健康管理や急変時に対応できるよう話し合っている。 また利用者の病状の重度化や加齢による衰弱、終末期になった場合の対応指針、利用者・家族との意思確認書を作成している。 訪問看護ステーション等との連携も明記されている。		
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	人前であからさまに介護したり、誘導の声かけをして本人を傷つけないように、目立たず、さりげない声かけをしている。 申し送りは、利用者の前では行わず、事務所で行っている。 ミーティングで職員の意識向上は随時図っている。		
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	起床時間、食事時間、入浴時間等の反復的な日課においては、個人のペースを守りながら、共同生活との調和を図り、一日の生活リズムを作っている。 買い物・散歩など、一人ひとりの状態や思いに配慮しながら対応している。		

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)
(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	台所、リビングは広く、アイランド・キッチン形式は、楽しい食事、家族的で一体的雰囲気を出している。キッチンでのお米研ぎ、テーブル準備等での利用者の作業とか、毎日の食材購入には、利用者の気持ちを大切にしている姿勢が伺える。		
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	希望者は、毎日でも入浴出来るし、進んで入浴したくない場合は、シャワーチェアの利用、清拭や足浴などで清潔保持に努めている。くつろいだ気分になっていただくため、入浴時間は約30分が平均になっている。		
分					
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	掃除、花の水遣り等の仕事、理・美容院の利用、その他趣味等は、職員の援助のもとで進んで行い、一人ひとりの力が発揮できるような場面が作られている。利用者においては、役割や存在感が得られることにより、ホームが居場所であることの確認がなされている。		
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	毎月1回は、全員で夕食、喫茶のそれぞれに、車で出かけることが定番になっており、利用者にはなくてはならぬ大切な行事になっている。コンサート、お花見等、季節に合わせて積極的に外出し、自然・社会 に出るだけ触れようと意を用いている。		
手					
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	最近、利用者の症状が進み、安全確保のため日中鍵をかけるようにしている。利用者に対する閉塞感等のマイナス要因もよく理解しており、どう解決するか、今後の大きな課題として取り組もうとしている。		
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、消防署の協力を得て、避難方法の確認、消火器の使い方等の消防訓練をしている。		

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)
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	食事の摂取状況は、毎日チェック表に記録し、職員は相互に状況把握している。 水分補給は絶えず定期的に飲水量を確認して、一人ひとりにあった支援をするように工夫している。		
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	リビング、廊下は、飾りつけで気を散らされないように、身の回りは静かな環境になっており、床・腰板等は木製で、落ち着く作りになっている。 リビングのソファは、お互いに距離をもって思い思いに過ごせるようなゆったりした大きさになっている。		
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	多くの居室は、日本人には欠かせない畳敷きの和室になっており、自分を取り戻せる安らぎの場になっている。 その人らしい馴染みの写真、手工芸品を活かして、その人らしく過ごされている。		