

# 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
<b>I. 理念に基づく運営</b>	<b>11</b>
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
<b>II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>	<b>2</b>
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
<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>	<b>6</b>
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
<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>11</b>
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>30</b>

事業所番号	2774002899
法人名	株式会社 楽(がく)
事業所名	グループホーム らく楽(らく)
訪問調査日	平成20年4月15日
評価確定日	平成20年5月21日
評価機関名	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4月19日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2774002899
法人名	株式会社 楽(がく)
事業所名	グループホーム らく楽(らく)
所在地	豊中市稲津町3丁目5番5号 (電話) 06-6863-1116

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2-1-8 親和ビル402号		
訪問調査日	平成20年4月15日	評価確定日	平成20年5月21日

【情報提供票より】(20年3月20日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成17年6月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	19人	常勤	11人, 非常勤 8人, 常勤換算 15.4人

### (2) 建物概要

建物構造	木造スレート瓦造り		
	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)	42,000 円	その他の経費(月額)	26,000 円	
敷金	有(294,000円)			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( ) 円 無	有りの場合 償却の有無		
食材料費	朝食	300 円	昼食	500 円
	夕食	600 円	おやつ	100 円
または1日当たり 1,500円				

### (4) 利用者の概要(3月20日現在)

利用者人数	18 名	男性	5 名	女性	13 名
要介護1	2 名	要介護2	6 名		
要介護3	5 名	要介護4	4 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 79 歳	最低	61 歳	最高	87 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	のぞみクリニック、医療法人芳章会、ほうなん歯科
---------	-------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

事業主体は、豊中市内で、高齢者専用賃貸住宅(特定施設)やグループホームを多角的に運営する、株式会社楽(がく)である。ホームは、平成17年6月に、単独型木造スレート瓦造り、2階建ての1、2階部分の2ユニットで開設された。ホームは、阪急宝塚線「庄内」駅より、徒歩10分、閑静な住宅地域内にあり、近隣には、公園や川が流れ、自然豊かな樹木の緑に、四季折々の季節感を味わうことができる。また、ホームの近くには、学校や文化ホール、神社、大型市場、レストラン、喫茶店等々が在り、楽しみながらの日常的生活と暮らしが可能である。ホームの運営理念は「愛します。まもります」明るく、楽しく、向上、奉仕とされている。また、運営方針では、利用者の意思、人格を尊重し、利用者の立場になって考え、支援し、地域に愛され、役立つホームを目指している。これらの理念の具体化の為に、運営者、管理者、職員が一体と成った真摯な取り組みの実践の姿が見られる。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	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)
	①食事の献立に関して、栄養のバランス、カロリー計算等専門家のアドバイスを受ける ②外部研修資料を学んだ場合に全職員が学習済みのサインをする③年間研修計画の確実な実行、の3点が改善課題とされた。①は、管理栄養士で対応②は、研修資料に各職員がサインで対応③は、年間研修計画が確実に実行されている。
重点項目②	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	サービス評価の意義や目的を全職員に伝え、職員全員で自己評価に取り組んでいる。また、外部評価の結果を踏まえて改善計画を作成している。
重点項目③	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)
	運営推進会議は、平成19年1月に設置された。2ヶ月に1回運営推進会議を開催している。取り組みとしては、毎月の活動報告、行事予定・実施内容や結果報告、事故報告、外部評価結果の公表、虐待のアンケート結果の報告等もされている。また、会議への参加者も、家族、利用者、地域の各代表、地域包括センター、市職員、運営者・管理者の参加で、双方向的な会議が実施されている。
重点項目④	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)
	苦情相談窓口を設置して、管理者による、意見、苦情、不安への対応が成されている。また、来所時には、利用者の日常生活・行事・健康状態等が家族に詳細に報告されている。「苦情箱」を玄関に設置している。また、外部評価の結果も玄関に掲示している。
重点項目④	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	事業所は、孤立することなく、敬老会や自治会活動への参加、近隣の公園の清掃、保育園との交流、運動会やクリスマス会、ローズサロン(地域交流活動)での手芸作品作りへの参加、散歩や買い物等々で地域の人々との交流を積極的に図っている。

## 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 (すでに取り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	ホームの運営理念及び方針と目標は「愛します。まもります」明るく、楽しく、向上、奉仕とされている。そして、「地域に愛され、役立つホームを目指します」としている。これらは、事業所独自の運営理念であり、新しい地域密着型サービスの理念である「地域住民との交流の下で」に沿った、事業所独自の理念といえる。		
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	理念を玄関、リビング、休憩室等職員の目に付くところに貼り出している。普段からの会議や研修会、ミーティング等を通じて、常に理念を共有して、理念の実践に向けて取り組んでいる。		
2. 地域との支え合い					
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	事業所は、孤立することなく、敬老会や自治会活動への参加、近隣公園の清掃、保育園との交流、運動会やクリスマス会、ローズサロン(地域交流活動)での手芸品作りへの参加、散歩や買い物等々で地域の人々との交流を積極的に図っている。	○	新しい、地域との交流の取り組みとして、通学路に定時的に、児童への防犯予防を兼ねて、ホームの利用者と職員が散歩をする、計画が提案され、地域から期待されている。
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	評価の結果を踏まえて、改善計画がされている。外部評価の結果は、玄関の見やすい所に掲示し、定期的な会議でも報告され職員全員が外部評価の意義を理解している。自己評価の実施に当たっても職員の全員参加がある。サービスの質の向上に向けての改善につなげる努力がみられる。		
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、平成19年1月に設置された。2ヶ月に1回運営推進会議が開催されている。取り組みとしては、毎月のホームの活動内容や結果報告、事故報告、外部評価結果の公表等もされている。		

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	随時、市担当者や区役所への相談・報告がされている。また、1ヶ月に1回の介護相談員の受け入れもしている。市の担当者の指導や連携によりサービスの質の向上に取り組んでいる。		
<b>4. 理念を実践するための体制</b>					
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	毎月定期的に「らく楽便り」が発行されている。そこには、利用者別の写真を掲載して、各種の行事参加を紹介している。また、来所時には、利用者の個人別介護記録を見せられ、健康状態の報告や日常の暮らしの報告が成されている。緊急時は電話等でも連絡を取り合っている。金銭出納帳の確認及びサインも受領している。		
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	ホーム内に「苦情箱」が設置されている。苦情相談窓口を設置して、普段から苦情が言いやすい雰囲気作りがされている。		
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	運営者・管理者は、職員の希望や意見を十分に聞いている。また、管理者は職員に対する日頃からのコミュニケーションや話し合いがされていて、異動や離職による利用者への影響を最小限にする様に努力している。		
<b>5. 人材の育成と支援</b>					
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	年間研修計画があり、定期的に研修の受講の機会が確保されている。研修後には、研修報告書が作成されており、職員はそれを閲覧して、確認の捺印をして、周知徹底が図られている。また、入職時には新人研修もその都度実施されている。		
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	事業者連絡会の施設部会や、研修会の参加を通して交流を図り、そこでの情報を基に、サービスの質を向上させる取り組みをしている。		

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	職員の面接時に、利用者に十分な説明を行ない、必ず本人と家族にホームの見学をして頂き、その際、行事参加や食事やおやつと一緒に摂っていただくなどの体験も取り入れている。利用者と家族が安心納得した上でサービスを利用する関係作りが成されている。		
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	自立支援を念頭に、利用者の訴えを傾聴し、人生の先輩として人格を尊重した言葉使いや態度で接し、利用者一人ひとりの個性を理解し、尊重して、温かな家庭的な安らぎと寛ぎの中で、利用者から学んだり、支え合う良き関係が築かれている。		
<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	センター方式シートの心身の情報(私の姿と気持ちシート)の利用で、利用者の、暮らしの情報、心身の情報を収集・記録し、様々な思い・希望・苦情・意見等の把握に努めている。利用者の生活の自己決定や意思表示を大切にしたり、心身や暮らしの情報の把握が実践されている。		
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	センター方式各種シートの利用等で職員は各種の個別ケア情報を収集し、これらを基に利用者本位の介護計画を作成している。本人、家族の参加もある。作成された介護計画書の本人または家族の同意書があり、サインまたは記名捺印と介護計画書の交付もされている。		
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た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	介護計画書の見直しは、3ヶ月に1回実施されている。また、状況の変化などにより見直しが必要な場合には、必ず本人、家族、及び関係者と話し合い、現状に即した介護計画の見直しを行なっている。見直した計画書には、本人、家族の確認のサインと捺印があり、介護計画書の交付もされて、同意書もある。		

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 (すでに取り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(事業所及び法人関連事業の多機能性の活用)</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	事業所では、介護保険サービスの「24時間健康管理・医療活用の強化」と自主サービスの「外出の支援」「移送サービス」「外泊支援」が実施されている。		
<b>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</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	本人及び家族の希望を尊重して、かかりつけ医の継続が成されている。事業所の協力医療機関等の医療を受ける場合は、本人や家族等の同意と納得を得ている。		
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	重度化した場合の対応については、利用者や家族、主治医と、その時々々の意向や希望の確認が行なわれている。ホームが出来る最大の支援方法が話し合わせ、方針の共有が行なわれている。その時々々の記録は、居宅介護支援経過表に記録されている。		
<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	新人スタッフ研修や日々のミーティング等で、利用者への言葉かけや対応に注意して、利用者の誇りやプライドを損ねない対応がされている。個人情報の漏洩防止にも努めている。		
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	利用者の思いを最優先として、個人の生活習慣や希望やペースに添える様な配慮がされている。入浴時間や食事・就眠時間等も利用者の希望に添える臨機応変な対応をしている。		

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	毎日近くの市場に食材を利用者と職員が買い出しに行き、手作りの食事作りがされている。盛り付け、配膳、後片付け等も、利用者の積極的な参加がある。利用者と職員が共に楽しみながらの食事作りの姿が見られる。利用者と職員が共に楽しみながら、和気藹々と食事をしている。		
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	週3回の入浴、夏は、毎日シャワーを実施している。入浴は希望する時間帯やタイミングで行なわれており、入浴の好きな方にはのんびり入浴が出来る配慮がされている。不可能の場合や拒否される場合は、足浴や清拭等で支援がされている。		
<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	過去の生活歴を活かした配慮が成されている。仏画教室、手芸サロンに出かけたり、講師を招いての書道など、利用者の趣味や得意な事を継続できるような支援をしている。誕生会の際には、得意な詩吟を披露されて、活躍される利用者もある。		
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	雨天以外は毎日の散歩が行なわれている。利用者の希望する時間や場所に出かけて、一人ひとりの希望に沿った外出支援が実施されている。		
<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	運営者及び全ての職員は、鍵をかけることの弊害を理解しており、玄関の施錠については家族の了解を得ている。玄関からの利用者の出入りの希望には迅速に対応している。		
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	年に2回は避難訓練が実施されている。また、防災マニュアルを作成して、避難場所や避難方法の確認も行なわれている。地震や火災等の対応については、ホームの近くに職員が住み、地域の関係者の協力体制もある。		

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 (すでに取り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	一人ひとりの栄養摂取と水分摂取量は個人ケアチェック表で記録している。また、個人別に食べる量や水分量は毎日把握されており、一人ひとりの状態に応じた支援がされている。また、献立は管理栄養士によりチェックされている。		
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	玄関や踊場、各回の廊下、リビングには、利用者が生ける季節の花を飾り、観葉植物を配置し、壁には季節毎に作成された手芸品や絵や書が、まるでギャラリーを思わせる様に多数展示されている。また、地域の人々の絵等も展示されて、居心地良い空間を演出して、楽しく過ごせる取り組みがされている。		
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	居室は6畳と広く、全個室には、ナースコールが設置されている。また、馴染みのダンス、写真、手工芸品、お仏壇等々が持ち込まれて、自宅に居た時と同じような家庭的な雰囲気と従来の生活の継続性が確保されている。		