

# 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

I. 理念に基づく運営	項目数	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 20 年 10 月 16 日
評価確定日	平成 20 年 11 月 10 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 2008年10月21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	NPO法人 ナルク福祉調査センター		
所在地	大阪府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20年10月16日	評価確定日	平成20年11月10日

## 【情報提供票より】(20年 9月 30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	11 人	常勤 4 人, 非常勤 7 人, 常勤換算	8.5 人

## (2)建物概要

建物構造	鉄骨 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	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 (100,000円)	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(9月 1日現在)

利用者人数	14 名	男性	1 名	女性	13 名
要介護1	1 名	要介護2	6 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 84.7 歳	最低	69 歳	最高	94 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 岸和田徳洲会病院 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】

開設されて5年弱が経過し、当ホームの運営方針である「可能な限り、家庭的な環境と地域住民との交流のもとで、尊厳ある自立した日常生活を営むことが出来るよう必要なサービスを提供いたします」がほぼ実現している。施設長や管理者などの管理職と職員との信頼関係も厚く、最近では離職者が無いことでもそれが伺える。又、利用者についても「私がここで必要とされている」と感じられるよう職員が色々工夫して生活支援をされている。地域自治会にも利用者全員が加入しており、色々な行事に参加し、地域住民との交流も活発である。ホームのリビングルームも広く、いわゆるコミュニケーションスペースとして大型テレビを囲んでソファが設置され、利用者もそこでくつろぎ、落ち着いた生活を送っておられるような印象を受けた。

## 【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)
	当ホームの理念として「仲良く・楽しく・自分らしく」を掲示されている。平成18年4月の介護保険法の改正により、地域密着型サービスとしての理念が求められていて、前回の外部評価でもその点の改正を指摘されていたが、今回も運営方針の中で「地域住民との交流の下で～」と明記されており、それで良しとされていた。理念についてはやはり当ホームの運営方針の根幹となるものであり、再度再考をお願いした。
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)
	今回の自己評価についても、施設長や管理者のみならず職員会議やカンファレンスなどを通じて職員全員の意見を聞き、まとめ上げて改善点などを見出し出していった。
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)
	運営推進会議については、奇数月の第3土曜日に開くことが参加メンバー全員の合意で決定されている。内容については、ホーム側から利用者の生活状態をまず発表し、市職員や包括支援センターからはそれらについての注意や助言を頂いたりしている。家族からも意見や要望が出され、活発な意見交換会となっている。
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)
	利用者の大半は地域住民であり、家族の来訪も多く、その時に職員の積極的な声かけにより、意見、苦情、不安など率直に言いやすい雰囲気作りに努めている。運営推進会議でも意見、要望、たまには苦情などを発言される。それらの意見はすべてホーム運営上の参考にしている。
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)
	地域自治会には加入し、自治会の行事には参加している。例えば、敬老会、盆踊り、近隣小学校の運動会見学などがある。近隣の幼稚園とも交流している。又、手芸や朗読の際には地域独居老人を招待している。

## 2. 調査報告書

(  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	当ホームの理念として、「仲良く・楽しく・自分らしく」と分かり易く掲示されている。そして、運営方針の中に「地域住民との交流のもとで～」と明記されてあるが、理念として表現されていない。	○	理念については、ホームの運営方針や介護サービスの根幹となるものであり、今一度当ホームの独自の理念を掲示されることが望まれる。
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	理念については、職員や利用者および家族、お客様がよく目につくようにリビングに掲示しており、職員に対しても職員会議で徹底し、理念の実践に向けた取り組みがみられる。		
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	利用者全員が地域自治会に加入し、敬老会、盆踊り、小学校の運動会見学などの行事に参加している。近所の幼稚園児をホームに招待して交流している。又、手芸や朗読の時には、地域の独居老人を招待し楽しんでもらっている。		
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	自己評価については、施設長や管理者など管理職だけでなく職員会議やカンファレンス時などを通じて職員全員で検討し、改善点を見い出すよう努力している。		
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	運営推進会議については、選ばれた各メンバーの了解も取り付け、奇数月の第3土曜日に開催されている。内容については、まずホーム側から利用者の健康状態を中心とした報告があり、参加メンバーから色々コメントを頂いている。参加家族からも意見や要望が出たりして、いずれもホームのサービスの質の向上に役立てている。		

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	地域包括支援センター主催の「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」に参加し、お互いに意見交換してホーム運営の参考になっている。市ほっと介護相談員も受入れている。市介護保険課にも訪問し助言を得たりしている。		
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	家族の来訪時には、必ず利用者の健康状態を中心に現状を報告している。その他全家族には、利用者個々の状態を中心としたホーム便り「ゆうゆう便り」を毎月送付している。必要な方には、家族から現金を預かり、金銭管理を行っている。		
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	利用者については殆んど地域住民であり、家族の来訪も多い。その時には職員の積極的な声かけにより、意見や要望をはじめ何でも気軽に言っていただくような雰囲気作りを心がけている。いただく色々な意見などについては運営の参考になっている。運営推進会議でも色々要望が出る。		
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	常勤非常勤を問わず職員についてはここ数年離職者が殆んど無く、職員と利用者とは馴染みの関係が保たれている。当ホームの施設長や管理者と職員との信頼関係の深さを感じる。もし離職者が出ても利用者にダメージを与えないようチームケアに徹するなど工夫はしている。		
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	法人内外での職員研修については、職務に支障をきたさないよう職員が順次受講し、それらをレポートにまとめ全員で共有するようにしている。ベテラン職員によるOJTも実施している。ストレス軽減に向けた取り組みや向上心を持って働き続ける取り組みについても色々工夫している。		
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	泉南市には、地域密着型サービス施設が7ヶ所あり、3ヶ月に1度集まって、情報交換や交換研修を実施し、お互いに刺激あってホームのサービスの質の向上の参考になっている。		

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、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	入居前に本人やその家族に見学かたがた利用者や職員と一緒に食事していただきこのホームの雰囲気に馴染ってもらい、安心かつ納得して入居してもらえよう工夫している。何度か面談するうちに職員と顔なじみになってもらい、不安を取り除く工夫をしている。		
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	職員が介護するというだけでなく、支えあって一緒に生活していくという雰囲気作りを出すようにしている。利用者は人生の大先輩であり、畑仕事などを教えてもらったりして、家族になりきるよう努力している。		
<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	まずフェイスシートを職員全員で共有し、利用者の過去歴や現状を把握するように努めている。日々の生活の中でも、利用者の意向が伝わるように、絶えずカンファレンス時でも意見交換をしている。		
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	介護計画作成時には、フェイスシートに沿って本人、家族の希望や意向を大切に作成している。介護計画作成者のみならず、職員全員で、利用者の立場に立って作成、検討するようにしている。		
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	毎月のカンファレンスで利用者のケア計画の進捗状態をチェックし、何か変化があればケア計画を見直している。又、利用者が一番知っているのは家族であり、その意見も尊重している。		

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>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	認知症専門医の受診支援や協力医療機関の看護師とは綿密に連絡しあい、利用者の健康状態をチェックしている。特別な外出支援(住み慣れた自宅の確認、かかりつけ医への通院支援、知人の法事や葬儀への出席支援など)を行っている。		
<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	利用者の大半はかかりつけ医は提携医療機関である。開設当初から入居されている利用者も数人おり、やはり車椅子利用の機会が増え、往診も増加している。		
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	尊厳死について、できるだけ早い機会に本人や家族、かかりつけ医、ホーム側で方針を共有すべく「意思確認書」を作成している。ホーム側としても尊厳死協会に加入し勉強して、ターミナルケアに備えている。		
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	名前を呼ぶ時には必ず敬語付けて呼ぶようにしている。トイレへの誘導や失禁時の対応についても、目立たずさり気ない声かけを心がけている。プライバシー保護の研修も実施し、書類も鍵のかかる書庫に保管している。		
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	利用者個々の意思や体調を大切に、共同生活への調和を図りながら日々楽しく暮らしていただくよう支援している。散歩、買物、その他外出についても利用者個々の希望や体調に合わせ、柔軟に支援している。		

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	利用者の希望や要望を聞き、できるだけ献立に反映している。食材の購入も利用者と一緒にしている。お米ときや後片付けも利用者に手伝ってもらっている。職員も同じ場所で同じものを食べ、食べこぼしや食事の遅い方にはうま〜くフォローしている。		
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	お風呂は毎日沸かしており、入浴については利用者の希望にまかしている。入浴嫌いな方には、清拭や足浴、部分浴を実施し、清潔保持に努めるよう職員が工夫している。		
<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	朝早くから居室の掃除をしたり、洗濯物を干したり、たたんだり、花の水やり、畑仕事など役割分担などして生活しているとの実感を持ってもらえるようにしている。その他、カメラやコーラスなどの趣味を楽しんでもらっている。		
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	散歩や買物の他に、四季折々の季節感が味わえるよう、お花見(藤棚、桜、紫陽花、菖蒲、コスモスなど)は行っている。地域の自治会が主催する催し物(敬老会や文化祭など)にも参加している。又、利用者全員で外食や喫茶を楽しんでもらっている。		
<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	利用者の安全確保のため玄関は施錠しているが、外出したそうな方、帰宅願望のある方については、職員と一緒に同行し、ホームの周辺を散歩し、気分転換を図っている。		
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	地域の防災会議に出席し、ホームとして地域に貢献出来ることは何か、緊急時にはどのように行動すべきかを考えている。又、特に夜間の緊急時の避難については、近隣住民の協力が得られるよう依頼している。		

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)
(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	日々の食事の摂取量や水分の摂取量については、個々に把握し、利用者の健康面については充分気をつけている。		
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	リビングルームは広く、ベージュ系の落ち着いた色合いで統一されている。大型テレビを囲んで、コミュニケーションスペースも大きくとられ、利用者は思い思いにゆったりと生活されている。季節感を出す工夫としては、職員の手で季節の花が活けられている。		
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	各居室の入り口には、利用者の目線で木製の表札がかかっており、間違いを防ぐ工夫がなされている。居室には、利用者の使い慣れた日用品や家族の写真、思い出深い手工芸品などを持ち込まれ、利用者のペースで生活されている。		