

# 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	2570100582
法人名	特定非営利活動法人 悠悠
事業所名	悠悠
訪問調査日	平成 20 年 10 月 22 日
評価確定日	平成 20 年 11 月 13 日
評価機関名	NPO法人ニッポン・アクティブライフ・クラブ ナルク滋賀福祉調査センター

**○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。  
 番号欄が太枠の項目は、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	2570100582
法人名	特定非営利活動法人 悠悠
事業所名	悠悠
所在地	大津市一里山一丁目13番2号 (電話)077-547-6828

評価機関名	NPO法人ニッポン・アクティブライフ・クラブ ナルク滋賀福祉調査センター		
所在地	滋賀県大津市和邇中浜432番地 平和堂和邇店2階		
訪問調査日	平成20年10月22日	評価確定日	平成20年11月13日

## 【情報提供票より】(20年6月10日事業所記入)

## (1)組織概要

開設年月日	平成13年11月6日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	6 人
職員数	10 人	常勤4名	非常勤6名 常勤換算6.4名

## (2)建物概要

建物構造	木造平屋建て造り		
	1 階建ての	1 階	~ 1 階

## (3)利用料金等(介護保険自己負担分を除く)

家賃(平均月額)	25,000~30,000 円	その他の経費(月額)	15,000 円
敷金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	無	有りの場合 償却の有無	
食材料費	朝食	200 円	昼食 400 円
	夕食	400 円	おやつ 100 円
	または1日当たり 円		

## (4)利用者の概要(2月1日現在)

利用者人数	6名	男性	1名	女性	5名	
要介護1	1名	要介護2	4名			
要介護3	1名	要介護4	名			
要介護5	名		要支援2	名		
年齢	平均	85.3 歳	最低	74 歳	最高	89 歳

## (5)協力医療機関

協力医療機関名	医療法人社団瀬田クリニック 医療法人徳洲会近江草津徳洲会病院
---------	--------------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

託老所を開設しようと研修を受けていた管理者が、介護保険制度ができたことを契機に民家を借り受けグループホームとして開設した。スペースの関係で1ユニット6名の利用になっており、非常に家庭的な雰囲気である。自立にむけての支援を徹底していて、入居者の介護度からは想像できないほどの生活面での健常ぶりが見られる。最近も車椅子で入所した人が夜のトイレも歩いて行けるようになった。職員は利用者の機能の回復ぶりにやりがいと喜びを感じている。JR瀬田駅に近い落ち着いた住宅地内にあり、周囲の道は国道まで出なければ車の通行も少なく比較的安全である。すぐ近くに幼稚園小学校、徒歩5分圏内にスーパーマーケットが2つあり、これらの環境を頭と体のリハビリにうまく活用している。

## 【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)
	運営理念の啓発、馴染みの居室づくり、介護計画への家族意見の反映、チームケア会議、理美容への支援、身体機能の維持、継続的な研修受講、ストレス解消策、家族への情報提供、市行政との関わりの11項目に関連した課題があったが、大部分対応できている。できていないあるいはやや不十分と思われるのは、ホーム便りの発行と市行政への協力の2点である。
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)
	全項目について職員が意見を出し合い会議でまとめた。管理者職員共に自己評価の意義は十分理解している。改善に生かす意識もある。
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)
	2か月に1回の開催を計画してはいたが、実際にはこの1年間は3回の開催しかできていない。参加者は利用者、家族、民生委員、管理者で、議題は地域との付き合い、認知症とそのケア、防災対策、ボランティアの受け入れについてなどであるが、行政や地域との関わりでもっと突っ込んだ検討がほしく現状では物足りない。委員として瀬田地域包括支援センターや自治会関係者の参加も求めて欲しい。
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)
	家族の訪問は非常に多く双方向の意思疎通は十分に行われている。自立を促す支援の方針を家族は十分理解し、またその成果に満足しているので今のところ問題は出ていない。もし、何かの問題があった場合でも第三者機関を含めて解決するルートは示されている。
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)
	利用者は地域の人ばかりで、前からのなじみは深く自然体での付き合いを行っている。自治会や老人会への加入はしていない。しかし加入すればさらに情報面でも連携が深くなるので、利用者個人ではなくせめてホームとして代表者が自治会に加入することを勧めたい。その結果として防災面でも地域の支援が得られるようになることが望ましい。

## 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	「老いても地域の中で自立した日常生活ができるよう支援します(後略)」と明快な理念を掲げている。		
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	職員間の連絡帳に記載、居間に掲示している。自立のための支援は特に意識して実践している。利用者ができることとできないことを見極めて、できることを無理なく少しずつ増やそうとしている。		
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	自治会、老人会などには加入していなが、地域の清掃などには全員で参加している。幼稚園などにもたびたび出かけて園児とも顔なじみになり、散歩で傍を通ると「悠悠のおばあちゃん、おはよう！」などと挨拶してくれる。		ホームとして自治会に加入し正式な連携をとることを期待する。
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	前回調査の結果報告が2度も催促したにもかかわらず1年以上届かなかったため、制度に疑問を感じていた。前回の課題については大部分即刻改善している。今回の自己評価は項目ごとに職員全員のミーティングで議論確認しながら行なった。	○	今後は1年以内に受審して欲しい。
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	利用者、家族、民生委員、管理者で構成しこの1年間で3回開催した。議題は地域との付き合い、認知症とそのケア、防災対策、ボランティアの受け入れについてなどである。	○	地域包括支援センターに参加を要請すること、および2か月に1回の開催を目指して欲しい。

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	必ず月1回はデイサービスの支援報告のため瀬田地域包括支援センターを訪れているが、頻繁な行き来ではない。		大津市とはさらに密接な連携をつくり、ホームの素晴らしいケアの実態を他の参考にして貰う等、行政に役立つ意思表示をすることが望まれる。
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	請求書を手渡し支払いを受けるために月1回は訪問してもらい、状況を詳しく報告している。緊急の場合は電話などで連絡している。定期的な「たより」は発行していない。実際には訪問は多く平均して週1回程度、多い人は隔日に勤め帰りに寄っている。		
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	家族の訪問が多く信頼関係ができていますので遠慮なく物が言える状況であり、要望はサービスに活かしている。意見箱はあるが利用はない。外部の苦情窓口は重要事項説明書に明記して知らせている。家族会は年2回開催している。		
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	管理者も職員もほとんど異動はない。職員は管理者のケア方針に惚れこんでいて極めて士気が高い。人間関係、チームワークはよく、その面でのストレスが少ないことが長続きしている一因である。		
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	内部で年数回の勉強会を実施している。外部の研修を受けた場合は、講師となって説明している。自立支援の実務訓練はよくできている。管理者と職員が話し合っって目標を共有して上位の資格取得などの準備をしているが、育成計画書などの文書化はしていない。		職員ごとの育成目標とそのための年間の研修計画などを文書化することが望ましい。
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	開設初期の段階で近隣の施設は一通り訪問して交流を行ってきた。ケアの仕方について多少考え方が異なり参考にできなかったという理由で最近では継続していない。他からの見学などを受け入れることはあるが、あまり積極的ではない。		自立支援の成果を開示し考え方や方法を広めるためにも、見学実習などを積極的に受け入れて欲しい。

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)
<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	グループホームの居間を利用して10人のデイサービスを行なっていて、馴染みになっている。散歩など一緒に行動することが多い。その人たちがいずれは入居というパターンである。しかしその時に空部屋がなく、他のグループホームを紹介することもある。		
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	職員は利用者と対等の意識で共同生活をしていて、料理、地域のこと、習慣、ことわざ、旧漢字、そろばん等を教えてもらっている。腹が立った時の辛抱の仕方を学んだこともある。		
<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	利用者は意志表明がはっきりできるし字も書けるので、思いの把握には苦勞していない。更に進んで生活に変化をつけるため時々テーマを決めて、例えば行きたいところ、いやなことは、したいことは？などアンケートを書いてもらいそれをもとに皆で話し合っている。		
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	デイサービスを利用しているときから家族や本人の希望を聞いていて、要望や不安なことをアセスメントシートに記録している。それに基づき管理者でもある計画担当が計画を作っている。		
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	詳しい介護記録をつけていて状況に変化があった時は随時計画の見直しをしている。変化がなければ6か月ごとに見直しあるいは確認を行なっている。	○	日常の観察が行き届いているので問題ないように思うが、一応何も無い場合でも3か月に1度は見直しをかけて欲しい。

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)
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	お墓参りや結婚式への参加、衣服の買い物に連れていったりして、家族や利用者の希望にはできるだけ沿えるようにしている。		
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、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	持病で市民病院の診察が2名あり家族と協力しを支援している。その他耳鼻科眼科など専門医の通院も支援している。		
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	契約では何とか共同生活ができること、が利用継続の条件となっている。家族と利用者は最後までお世話になりたいと願っている。したがってお迎えが来る直前まで自立することを目標にして利用者職員ともに努力し、家族もその方針を理解している。		
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	利用者と職員は家族のような信頼関係ができているのでお互いによそよそしい遠慮気遣いは不要である。業務日誌など常に扱う書類は、居間の職員用の棚に置いてはいるが利用者は分かっている見ようとはしない。その他の書類は事務所に保管している。		
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	利用者の表面的なペースを優先するとのんびりしすぎて自立のための効果が十分でないで、職員のリードで体と頭の訓練のためのカリキュラムをこなしている。利用者もそれを理解しまた習慣化して喜んで積極的に参加している。		

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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	メニューの決定から食材の買い物、下ごしらえ、配膳、後始末など利用者のほぼ全員が参加して、職員と一緒に楽しんでいる。特筆すべきはメニュー会議で利用者が司会、記録係を全員が回り持ちで務めていることである。また、食事後に各人が自分のノートに食べた材料を記録している。		
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	毎日いつでも好きな時に入浴できる。当初は夕刻と決めていたが、あるとき正月3が日に朝風呂を提供したら評判がよくそれ以後そのまま続けている。職員は基本的に見守りだけで人によって洗い残しの背中などを支援している。		
<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	習字、ジグソーパズル、そろばん、漢字クイズ、歌、縫物、体操など皆でまたは個々に楽しんでいる。朝は自室の掃除、午後は共用場所の掃除を全員で行なう日課がある。新聞を読むことも奨励し記事について話し合ったりもする。寝るとき以外自室にこもる人はいない。		
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	全員歩いて1日2～3回は外出する。住宅地の散歩やスーパーへの買い物が主である。冬の寒い時でも最低1回は出かけることにしている。季節により花見など車で少し遠出をすることもある。		
<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	深夜以外は玄関も門扉も鍵は掛けていない。職員は全員の動静を常に見守っている。		
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	職員の指導で年1回火災を想定しての避難訓練を行なっている。訓練は裏の駐車場までであるが、本来はその後小学校まで避難することになっている。	○	消防署に協力を求めてその指導に従って避難訓練や消火訓練を行なってほしい。

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)
(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	栄養バランスに配慮した豊富なメニューでほとんどが原材料から加工する料理となっている。分量は1.5リットルのペットボトルを使用し消費経過をいつでも目で管理できるようにしている。病状により水分制限されている人は摂り過ぎにならないよう特に注意して管理している。		
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	対面式のキッチンに隣接する食堂兼居間が数名のデイサービスの利用者と共に皆が昼間過ごす場所になっている。2つのテーブルの配置を目的に応じて変えながらうまく利用している。そこには入居者による達筆の書や幼稚園から送られた壁飾りなどが掲げてある。決して広くはないが、明るくアットホームな空間である。浴室と2か所のトイレも清潔である。		
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	利用者自身による毎日の掃除が行き届ききちんと整頓されている。どの部屋もベッド上のマットを湿気抜きのために折りたたんでいる。以前から使用している椅子、箆笥、仏壇などを持ち込んでいる。		