

# 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	2173300068
法人名	有限会社 Do
事業所名	ういず ゆう
訪問調査日	平成21年1月18日
評価確定日	平成21年2月16日
評価機関名	NPO法人 ぎふ住民福祉研究会

### ○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21年 1月26日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2173300068		
法人名	有限会社 Do		
事業所名	ういず ゆう		
所在地 (電話番号)	〒506-1205 岐阜県飛騨市神岡町東茂住242番地 (電話) 0578-85-0150		
評価機関名	NPO法人 ぎふ住民福祉研究会		
所在地	岐阜県羽島市竹鼻町狐穴719-1はしま福祉サポートセンター内		
訪問調査日	平成21年1月18日	評価確定日	平成21年2月16日

## 【情報提供票より】(20年12月 1日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 17年 2月 1日
ユニット数	1 ユニット 利用定員数計 9人
職員数	10人 常勤 4人, 非常勤 6人, 常勤換算 5.8人

### (2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り
	4階建ての 1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)	12,000 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( 円)	有りの場合 償却の有無	有/無	
食材料費	朝食	200 円	昼食	300 円
	夕食	300 円	おやつ	円
	または1日当たり 円			

### (4) 利用者の概要(12月 1日現在)

利用者人数	8名	男性	0名	女性	8名
要介護1	0名	要介護2	0名		
要介護3	5名	要介護4	3名		
要介護5	0名	要支援2	0名		
年齢	平均 88歳	最低	81歳	最高	98歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	国民健康保険 飛騨市民病院
---------	---------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ういず ゆうは富山県との県境に位置し、周りを山々に囲まれた豊かな自然の中にある事業所である。地域住民がグループホームに対する理解を深め、利用者と交流できるよう、利用者が制作した作品の展示会を毎年1回公民館で行うとともに、保育園との交流や中学生・高校生の職場体験の積極的な受け入れ、事業所で行われる行事への地域住民の招待なども行われている。これらの活動から、地域住民にとって身近な存在となっている。

## 【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>前回評価での改善課題であった職員の外部研修への参加機会の提供については、経験年数に応じて外部研修を受ける機会を計画化するという改善がみられる。また、壁に貼られていた災害対策に関するマニュアル類も、書面化してファイルに綴じ整理されている。</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>自己評価は経営者と管理者が中心に行われているが、職員にも内容を確認してもらい、意見等を出してもらうことで、日頃の業務を振り返る機会としている。</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>運営推進会議は事業所からの報告が中心で、委員からの意見等はほとんど出ないとのことであるが、委員の意見をサービスの向上に活かすために開く会議であることから、意見を引き出すための工夫を期待したい。</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>面会の際にアルバムを見てもらったり、毎月の金銭管理の報告や3か月毎のケアプランの送付の際に暮らしぶりや健康状態も合わせて報告するなど、定期的に報告を行っていることもあり、家族等から不安や苦情は寄せられていない。</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>保育園との交流や中学生・高校生の職場体験の受け入れ、利用者の作品展の開催を通じた地域との交流、散歩等を通じた日常的な近隣との交流など、地元の人々との幅広い交流が継続的に行われている。</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 (すでに取り組んでいることも含む)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
<b>1. 理念と共有</b>					
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	開設当初からの「喜びに満ち、生きる力を喚起する」という理念が掲げられている。	○	地域密着型のサービスを提供する事業所として積極的に行っている取り組みをもとに、認知症の人が地域で暮らすためには何が必要かということ、理念の中に盛り込むことを期待したい。
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	毎日行われるスタッフ会議や3か月毎に行われている常勤職員の会議などを通じて、事業所(スタッフ全員)が大切にすべきことについて話し合い、理念を共有している。		
<b>2. 地域との支えあい</b>					
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	保育園との交流や中学生・高校生の職場体験の受け入れ、公民館を借りて行う利用者の作品展の開催、事業所で行われる催し物への地元の方の招待など、地域との交流が積極的に行われている。		
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
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	評価結果を職員に報告する機会を設けたり、自己評価に職員も携わる仕組みをつくることで、自己(外部)評価が日常業務を振り返り、改善していくきっかけとなっている。		
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	地域の民生委員、家族代表、福祉事務所の職員等が参加する会議が開かれており、事業所からの報告が主で、委員からの意見等はほとんどない。	○	委員の意見をサービスの向上に活かすために開く会議であることから、意見を引き出すための工夫を期待したい。

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	定期的に市が開催するサービス事業所の連絡会議に参加し、制度改正等に関する情報収集や意見交換等を行っている。また、福祉事務所の職員とは個別に相談や意見交換ができる関係ができています。		
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	面会時、金銭管理の報告、ケアプランの送付時など、あらゆる機会を通じて利用者の健康状態や生活の様子について報告している。また、面会の難しい遠方の家族にはビデオを撮って送ることも行っている。		
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	面会時やケアプランの更新の際に家族の要望や苦情を聞き取るようにしているが、具体的な要望・苦情は寄せられていない。	○	要望や苦情がないからといって利用者や家族が満足しているとは限らないので、気軽に意見や要望が出せるような機会や雰囲気作りがさらにできないか検討することを期待したい。
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	ここ数年は職員がほぼ固定している。新規に採用した職員に対しては、利用者の特徴と利用者毎の職員の接し方を集中的に指導することで、利用者への影響を軽減すりにしている。		
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	地理的に外部研修への参加が難しいが、経験年数に応じて認知症介護実践者研修を受けさせることとした。また、定期的開催しているスタッフ会議等を通じて、職員の育成に努めている。		
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	県グループホーム協議会に加入するほか、近郊にある2カ所のグループホームとの交流が行われている。		

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	事業所の雰囲気を知ってもらうために、なるべく事前に見学をしてもらうようにしている。また、入居前のアセスメントや家族とのやり取りの中から、利用者の生活歴や性格、好みなどを把握し、その人に添ったケアができるよう心がけている。		
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	年長者である利用者を敬うという姿勢を職員が持っており、調理方法などを利用者から学ぶことも多く、得意分野で力を発揮してもらう場面を作るようにしている。		
<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	職員は利用者「食べたいもの」や「したいこと」を尋ねよう心がけており、日誌への記録やミーティングを通じて利用者の意向を共有するようにしている。		
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	利用者の意向や職員の気づきを定期的開催する介護計画更新のための会議で、話し合いながら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	3か月毎に、また利用者の状況に応じて随時介護計画の見直しを行っている。家族に対しては、見直しを行う際に介護計画書を郵送し、意見や要望を聞くよう努めている。		

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)
<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 <sup>7</sup> 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	面会の機会が持ちにくい遠方の家族には、利用者の様子に変化が見られた時など利用者の様子を伝えるため、ビデオに撮影して送っている。また、新たな疾病で医療機関を受診する際は、職員が送迎して医師の指導等を受け、その後家族に送迎等を依頼するようにしている。		
<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	利用者の薬の管理や容態の把握がしやすいように原則として協力医療機関をかかりつけ医としているが、希望があれば他の医療機関を選択することもできる。また、退院後に経過観察が必要な場合などは、管理者が病院に出向き、介護方法等について十分に確認するようにしている。		
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	重度化や終末期の対応が必要になった場合は、まず職員間の意思統一を図った上で、家族・親族との話し合いを進め、さらにかかりつけ医を含めて方針を共有することとしている。		
<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	作品展や広報紙へ写真等を掲載しているが、事前に説明を行い利用者と家族に了解を取っている。また、失禁により着替えが必要な場合などは、さりげなく居室に誘導するなど、利用者の尊厳に配慮したケアが行われている。		
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	利用者は年1回の作品展に向けた作品作りを行っているが、決して無理強いすることなく、利用者の気分とペースに合わせて進められている。他のことも同様で、一人ひとりのペースと希望を優先している。		

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)
<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	できる利用者は職員と共に食事づくりや後片付けを行っている。近所から頂いた野菜などをどのように調理するか、利用者と相談して決め、食べれるよう支援している。職員は利用者とは話を楽しみながら、同じテーブルで食事している。		
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	利用者毎に入浴日は決まっているが、利用者の希望に応じたり、清潔を保持するために、ほぼ毎日入浴支援を行っている。		
<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	作品展に全員が参加できるよう、利用者の残存機能を生かしてその人にあった作品づくりが行われている。また、生活歴を活かした餃子作りや筍の皮むきなどを、利用者と職員と一緒にやっている。		
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	冬は雪や寒さの為に外出を行っていない。それ以外の季節では日常的に散歩に出かけたり、草取りが得意な人は草取りをしたりしている。	○	冬の季節は外出が大変だが、家族や地域の協力を得るなどして外出の機会を増やしていくことを期待したい。
<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	希望すれば庭の草取りなどが自由にできることもあって、外に出たいときは利用者から職員に声をかけている。なお、日中は玄関などに鍵は掛けられていない。		
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	災害対策のための各種マニュアルが整備されており、いくつかのマニュアルについては実際に活用されている。また、交番や地域の消防団との連携も図られている。		

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)
(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	食事の摂取量は毎食個々に記録することで把握している。水分量は記録していないが、食事、おやつ、入浴などの際に把握するように努めている。		
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	四季の変化を楽しめるようカーテンをつけておらず、居間・食堂は明るく、広い空間を利用して利用者が思い思いに過ごせるようになっている。また、居間や廊下などの共用空間には、利用者の作品が飾られ、利用者が落ち着き、居心地の良い空間となっている。		
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	居室は持ち込み自由で、利用者が使い慣れたものや好みのものを持ち込んでいる。また、利用者の好みに合わせ畳をしいたりフローリングに改装し、靴が脱ぎやすいよう段差をなくす工夫がある。		