

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	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 21 年 4 月 10 日
評価確定日	平成 21 年 5 月 11 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 2009年4月26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	大阪府豊中市稲津町3-5-5 (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二丁目1番8号親和ビル402号		
訪問調査日	平成21年4月10日	評価確定日	平成21年5月11日

【情報提供票より】(平成21年3月18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	20 人	常勤 12 人, 非常勤 8 人, 常勤換算	13.4 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(円) ○無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(294,000 円) 無	有りの場合 償却の有無	有	
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18日現在)

利用者人数	18 名	男性	5 名	女性	13 名	
要介護1	1 名	要介護2	5 名			
要介護3	7 名	要介護4	4 名			
要介護5	1 名	要支援2	0 名			
年齢	平均	82 歳	最低	63 歳	最高	100 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	のぞみクリニック、聖徒病院
---------	---------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当ホームは阪急宝塚線庄内駅から北東へ徒歩10分の閑静な住宅地に、平成17年6月、開設した。2階建のアパートを改装して、グループホーム(2ユニット)とした。近隣に児童公園や川があり、四季おりおりの季節感を味わうことができる。室内には、利用者や地域の方々の作品が飾られ、温かい雰囲気が満ちている。管理者は、豊中市内にある、系列のグループホーム、小規模多機能型介護施設と協力し、地域に根ざした福祉サービスの拠点となるべく努めている。管理者及び職員は、「愛します。守ります。明るく、楽しく、向上、奉仕」を理念に、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、サービス向上に努めている。

【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)
	前回の改善課題は、「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する」であった。この計画は学校からの賛同が得られず、実現しなかったが、代わりに、①町内の掲示板をホームの広報用に提供して貰い、②敬老会、自治会、保育園との交流を活発化することにより、地域との連携を改善した。
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)
	外部評価結果は職員会議や運営推進会議で報告し、改善策について話し合った。今回の自己評価にあたって、職員全員が自己評価項目に取り組んだ上で、最終的に管理者がまとめた。
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)
	運営推進会議は、平成19年1月に設置された。市高齢福祉課職員、地域包括支援センター職員、介護相談員、民生委員、地域住民、利用者家族、利用者の出席を得て、2ヶ月に1回会議を開催している。内容は現状報告、外部評価結果報告、行事案内など、出席者から意見も聞ける双方向的な会議となっている。
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)
	利用者の暮らしぶりや、健康状態などは、家族来訪の際や電話、月刊「らく楽便り」等で家族に報告している。苦情受付箱、苦情相談受付窓口、運営推進会議等において、家族の意見、不満、苦情を聞く機会を設けている。家族の意見・苦情等は、会議で検討して結果を家族に伝えるとともに、運営に反映している。
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)
	町内の掲示板にホームからの広報を掲示させて貰う一方、自治会活動(児童公園の清掃・花植え)に積極的に参加している。敬老会や地域ローズサロン(手芸品作り)への参加、保育園児との交流、散歩や買い物などを通じて、地域の方々との交流を図っている。

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)
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	ホームの理念は、「愛します。守ります。明るく、楽しく、向上、奉仕」を標語に、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」を目指すという、地域密着型サービスとして独自の理念をつくりあげている。		
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	玄関、各ユニットリビング、事務室等に理念を掲示している。管理者は、会議や研修会、日々の取り組みの中で、職員に理念を伝え、理念の共有と実践に向けて取り組んでいる。		
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	町内の掲示板にホームからの広報を掲示させて貰う一方、自治会活動(児童公園の清掃・花植え)に積極的に参加している。敬老会や地域ローズサロン(手芸品作り)への参加、保育園児との交流、散歩や買い物などを通じて、地域の方々との交流を図っている。		
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	外部評価結果は職員会議や運営推進会議で報告し、改善策について話し合った。今回の自己評価にあたって、職員全員が自己評価項目に取り組んだ上で、最終的に管理者がまとめた。		
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	市高齢福祉課職員、地域包括支援センター職員、介護相談員、民生委員、地域住民、利用者家族、利用者の出席を得て、2ヶ月に1回会議を開催している。内容は現状報告、外部評価結果報告、行事案内など、出席者から意見も聞ける双方向的会議となっている。		

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	介護保険事業者連絡会、地域福祉ネットワーク会議に出席して情報交換するとともに、市や府の社会福祉協議会開催研修の受講や介護相談員受け入れを通じて、情報収集やサービスの質の向上を図っている。		
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	毎月、家族に送る、「らく楽便り」では、利用者毎にスナップ写真を掲載し、行事の報告や暮らしぶり、連絡事項などの情報を発信している。体調の変化時には電話連絡をし、面会時には、介護記録や金銭出納帳の確認と署名を依頼している。		
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	苦情受付箱、苦情相談受付窓口、運営推進会議等において、家族の意見、不満、苦情を聞く機会を設けている。家族の意見・苦情等は、苦情ノートに記載し、周知を図っている。また、会議で検討して結果を家族に伝えるとともに、運営に反映している。		
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	運営者は、離職を抑えるため、職員の育成に努めるとともに、働き甲斐のある職場になるように取り組んでいる。職員と利用者の馴染みの関係が良く保たれている。		
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	運営者は職員の外部研修参加や介護福祉士の資格取得を推奨し、講習会や教材の費用の一部または全額を事業所で負担している。内部研修は独自に年間カリキュラムを組み、月1回、職員が持ちまわりで講師を務めて勉強会を開催している。		
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	「介護保険事業者連絡会」での同じグループ部会との交流を通じて、事業運営、法改正、サービスについて情報交換を行っている。		

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	本人が納得して入居できるよう、見学の際に、食事やおやつを勧め、行事にも参加して貰うなど、ホームでの生活を体験して貰っている。また、自宅に職員が訪問して相談に乗り、お互いに理解し合える環境を整えるようにしている。		
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	職員は利用者を共同生活者として支えあう関係作りに努めている。「戦争、仕事、家庭、昔のことや食材の調理方法など、色々教えて貰っている」との言葉から、職員が利用者を人生の先輩として尊重している様子が窺える。		
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					
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	一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向は、入居時のアセスメントを参考に、本人との日常の会話や家族との話し合いで把握している。これらを「気づきの掲示板」に書きとめ、スタッフ間で情報の共有を図り、対応を検討している。		
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	サービス担当者会議で、本人や家族の希望を聞き、職員から利用者の状況変化や日常の様子を聞き、医者・看護師と連携を図った上で、ケアマネージャーが介護計画を立てている。介護計画については本人または家族の同意・確認を得ている。		
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	介護計画の見直しは3ヶ月に1回行っている。見直し以前に利用者に変化があった場合はその都度、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。		

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)
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	家族の希望があるときは、病院や自宅への付き添いや送迎も、臨機応変に行っている。また救急時には救急車にかかりつけ医が同乗し救急搬送が実施されている。		
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	本人及び家族の希望を優先して、事業所の協力医のほか、入居前からのかかりつけ医への受診を支援し、適切な医療が受けられるように支援している。		
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	重度化した際に、家族、職員、往診医師間で対応について話し合いを行い、その経過を支援経過に記録している。入居時に、重度化や終末期に対する意向を確認し、関係者全員で方針を共有するには至っていない。	○	入居時より、重度化や終末期に対するホームの指針を説明して、本人や家族の意向を「意思確認書」として文書化し、関係者全員で方針を共有することが望まれる。
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	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重し、利用者に対する言葉遣いや態度で誇りを傷つけないよう配慮している。個人情報の入った記録は、鍵のある戸棚に保管している。		
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	過去の生活の仕方を確認し、一人ひとりの生活習慣やペースを大切に、希望に沿った過ごし方が出来るよう、職員が対応している。		

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	職員と利用者が市場へ食材を買いに行き、ユニット厨房で家庭的な食事作りをしている。盛り付け、配膳、片付けも利用者が一緒に行えるように配慮している。食事介助が必要な場合は、食事介助を優先させ、利用者と職員が和気藹々と楽しみながら食事をしている。		
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、好きな時間に入浴出来るように支援している。希望に合わせてシャワー浴に変えたり、入浴拒否する場合は足浴、清拭に変えることもある。		
(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					
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	家族、本人から趣味や特技を聞き、また、新たな趣味ができるよう支援している。書道、塗り絵、貼り絵、折り紙、など利用者の出来ることや得意なことを行う支援をしている。地域ローズサロンでの手芸品作りや図書館での映画鑑賞も定期的に行われている。		
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	雨の日以外は、近くの公園への散歩、市場への買物等、出来るだけ外の空気に触れられるように、職員は配慮し、希望にそった支援をしている。		
(4) 安心と安全を支える支援					
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	各ユニットの玄関は、日中は施錠せず、利用者が外出しやすい雰囲気をつくっている。		
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	避難訓練と消火訓練を年2回行っている。第1次避難所(児童公園)と第2次避難所(小学校)がある。地域合同の防災マニュアルを作成し、運営推進会議で地域の協力を呼びかけている。救命救急講習を受講し、市民救命サポーターステーションとして認定された。		

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	食事量・水分量は毎回記録し、必要量を摂取できるよう支援している。管理栄養士によるメニューのカロリーチェックが行われている。一人ひとりの健康状態を観察しながら、食事形態にも工夫して、状態に応じた支援をしている。		
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	玄関脇には季節の花を植え、室内の壁には利用者の顔写真、利用者が作った折り紙や手芸品、保育園児が作ったカレンダー、地域の方々の絵や書等の作品を飾り、馴染める空間作りをしている。随所に椅子やテーブルがあり、階段踊り場にも新聞を読むためのコーナーがあり、楽しく過ごせるように配慮している。		
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	入居時に、使い慣れたタンス、仏壇、テレビ、机、家族写真、好みの歌手の写真、装飾品等を居室に持ち込んで、その人らしく暮らせるように支援している。職員は家族の協力を得ながら、利用者の過ごし易い安全な居室づくりに、努力している。		