

## 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	<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
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援	<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
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>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
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援	<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	2570200325
法人名	財団法人 豊郷病院
事業所名	彦根市グループホームゆうゆう
訪問調査日	平成21年12月 1日
評価確定日	平成21年12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 12月 13日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2570200325		
法人名	財団法人 豊郷病院		
事業所名	彦根市グループホーム ゆうゆう		
所在地	滋賀県彦根市河瀬馬場町1015番地1 (電 話) 0749-28-7662		
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21年12月 1日	評価確定日	12月13日

## 【情報提供票より】( 21年 10月 31日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 14年 2月 12日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	15人	常勤 8人, 非常勤 7人, 常勤換算	9、7人

### (2) 建物概要

建物構造	(木造) 造り		
	1 階建ての	1 階 ~	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)	30,000 円	その他の経費(月額)	19,800 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	— 円	昼食 — 円
	夕食	— 円	おやつ — 円
	または1日当たり		1,200円

### (4) 利用者の概要( 10月 31日現在)

利用者人数	9 名	男性	0 名	女性	9 名
要介護1	2 名	要介護2	4 名		
要介護3	2 名	要介護4	0 名		
要介護5	1 名	認定中	0 名		
年齢	平均 84、5 歳	最低	70 歳	最高	98 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	財団法人 豊郷病院
---------	-----------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

彦根市グループホームゆうゆうは官設民営で財団法人豊郷病院が指定管理者としてデイサービスと併設運営をしている。新興住宅が連なる一角に在る。母体の病院管理システムがホーム運営にも活かされ、マニュアル等の管理やケアの品質にも及んでいる。特に、利用者の健康管理は『健康が全て』とあらゆる面に細かな配慮をしている。センター長は県の認知症専門指導師として実践者研修やリーダ研修の指導員を委嘱されている。それらの研修生の受け入れは利用者にとって外部の人とのふれ合う機会となり、良い刺激となっている。職員は利用者を正面から捉え、その人らしさ、その人として生きてゆく中で、無理な事、嫌な事、出来なくなった事に対し何が出来るかを個々のペースに合わせて支援する事に邁進している。

## 【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>前回評価時の課題であった、①、家族の訪問時、報告内容のばらつき防止としての標準化と ②、浴室暖房についての工夫は、各々改善に取り組んでいるが解決に迄至っていない。</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>9月から職員個々で取り組み、10月に職員全員が合議をしてまとめ上げ、課題を再発見し共有している。課題は改善シートに纏め上げて具体的な行動に移している。</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>運営推進会議のメンバーは地域自治会長、老人会会長、行政、関連施設、事業者、家族代表、訪問看護師で構成して、会議は2ヶ月毎に開催している。協議内容は利用者の生活、運営状況の報告に始まり、ホームの行事、地域との交流行事予定にインフルエンザ、スプリンクラーの設置等、幅広く協議をしている。職員は議事録や管理者からの報告で内容を共有しケアの向上に努めている。</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>ホームに意見箱は設置している。運営推進会議や、家族の訪問時に意見苦情を聞き出すように努めている。それらの意見は会議で取り上げ、改善に努めている。地域有識者による第三者委員会を設ける一方、苦情の窓口担当者、行政や外部機関の窓口を玄関に掲示し、契約約款に記載し説明をしている。</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>間近の遊園地で子供達を交えて地域の人々とも交流が出来ている。幼稚園からイベントの招待もあり、ホームのイベントである夏祭りにも地域から多くの参加がある。センター長(管理者)が自治会、老人会の会合の場で認知症についての講師を務めたり、認知症キャラバンメイトとして啓発活動を展開し、地域と密接な関係を築いている。</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	「1、人権尊重による人間関係作り。2、やすらぎと明るい環境作り。3、家庭的な雰囲気作り。4、地域交流をおこない、社会的に開かれたホームになるようつとめる。」と4つの独自の運営理念を開設時に職員一同で創り上げた。		
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	ホームの玄関と事務所に理念を掲示している。職員は事務室で毎日理念を唱和して勤務に就き、言葉掛けや接遇(本人が出来る事に合わせた支援)に理念が実践出来る様、些細な事柄も申し送り時や事務の合間に話し合っている。		
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	自治会主催の町内掃除、納涼祭、グランドゴルフ大会、避難・防災訓練等に参加している。地域主催の高齢者対象のサロン「いこい」にも利用者が参加している。ホーム主催の夏祭りや介護教室、健康教室等を開催して地域に呼び掛けたり、地域の実習生を受け入れる等、地域との交流は盛んである。		
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	全職員は自己評価の意義を共有して9月から取り組み、現状の認識と課題の把握をして会議で合議してチームがまとめ上げている。質の向上に向けての課題を整理して項目毎に順次、解決に取り組んでいる。		
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	運営推進会議は2ヶ月毎に開催している。メンバーは行政職員、家族代表、老人会長、自治会長、訪問看護師、事業所側職員で構成している。会議は利用者の様子、運営状況、自己評価、職員の異動報告、行事予定等を協議をしている。職員は議事録、管理者の報告で内容を共有しケアの向上に努めている。		

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	センター長が行政の主催する、高齢者保健福祉協議会の一員として参加している。事業所運営について課題の相談や事故、トラブルの発生時には報告をして助言を得ている。行事予定の案内をし参加を促している。介護相談員を毎月受け入れて利用者の相談相手となっている。		
<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合わせた報告をしている	月1回以上の家族の面会時に利用者の生活状況、職員の異動、行事を細かく報告している。それらは年4回発行の季刊誌(ホーム便り)にも掲載をしている。ホームページでも情報を発信している。金銭管理は出納帳に記入して定期的に報告をしている。		個々の利用者家族宛に『××様のご様子五つの報告』(仮称)のような文書を発行して報告内容にバラツキ予防する事を期待する。
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	家族等の意見、相談、苦情は運営推進会議や家族会の他に苦情相談窓口を設けている。外部への表出方法は玄関に掲示する一方、利用約款に明記し説明をしている。苦情対応として地域有識者からなる第三者委員会を設けている。意見は職員会議に諮っている。意見箱も設置している。		
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	異動は極力、抑えている。異動や離職の際は新旧職員の引継ぎ期間を充分取り、利用者へのダメージを防ぐよう努めている。離職を抑える為に管理者は職員とのコミュニケーションを図り、人間関係を構築し、継続して働きやすい環境の整備に努めている。		
<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	管理者は面接を実施して職員のスキルアップに努めている。一人ひとりにテーマを設けて年間教育計画に盛り込み、研修や講習に参加させている。伝達講習や報告書で内容を共有し、資質の向上に活かしている。研修への参加は限られた職員に集中しない様、配慮をしている。		
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	2ヶ月毎に開催の地区グループホーム部会や、ほぼ毎月開催のグループホーム間の見学研修に職員は順次、参加している。県内の実践者研修(年3回)やリーダー研修(年1回)で研修生を数多く受け入れている。交換研修(年12回)も実施して同業者との交流頻度は多く、他のホームのサービスの実態を学んでいる。		

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	本人・家族は納得いく迄見学を繰り返し、契約後1ヶ月のお試し入居を経て入居に至る。その間、センター方式の個人情報シートに本人や家族等から入手した情報を詳細に記載し職員全員が共有する。利用者職員は『互いに認めて貰い合う』関係づくりで馴染みを深めている。		
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	人生の先輩として利用者から郷土に伝わる正月、お彼岸、節分、お盆行事等の仕切り方を教わり、又おせち料理、干し柿、らっきょうや梅干し、漬け物等の保存食を利用者と協働したり賞味の中で学ぶ事が多い。		
<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	利用者の思いや意向は個人情報シート、カンファレンス、ケアプランを基に職員が利用者寄り添って把握に努めている。確認が困難な利用者に対して職員は、過去の生活習慣を家族からの情報を得たり、しぐさ等を注意深く感じ取り、要望の把握と共有に努めている。		
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	介護計画はセンター方式を採用し、利用者の生活歴や言動から、考察して思いを把握するようにし、介護計画は本人、家族、時には医師、訪問看護師等と連携を取り、ケアマネージャーが作成し、全職員で検討して作りあげている。家族へ説明して承認印を得ている。		
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	介護計画は3ヶ月毎の定期見直しを行なっている。毎月のカンファレンスで話し合い、柔軟性を以って、見直しに結び付けている。状況の変化が表れた時はその都度、カンファレンスを行い本人・家族と必要な関係者で話し合っで見直しを行なっている。計画書に家族の承認の記名、捺印を受けている。		

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	医療連携体制加算を採用している。家族に代わって利用者のかかりつけ医への受診支援、買い物の付き添い、家族の宿泊等、利用者や家族の要望に柔軟性を以って支援している。		
<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	利用者は全員、夫々のかかりつけ医に受診をしている。かかりつけ医はホームへの往診もしている。家族が付き添い出来ない時は職員が代行をしている。契約の訪問看護ステーションの看護師がかかりつけ医との連携は密にして適切な受診の支援をしている。		
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、終末期のケアはホームとして対応する方針を表明している。入居時にもその旨説明している。医療連携体制加算の採用事業所として終末対応指針を策定し利用者及び契約者と同意書を交わしている。同意書は状態の変化に応じて繰り返し、交わしている。職員は対応のあり方を共有している。		
<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	利用者の誇りやプライバシーを損ねない対応(排泄の声かけ等)の徹底を図っている。職員は人権擁護研修会に順次参加したり報告書や伝達講習に於いても重要性を学びケアに活かす努力をしている。個人情報書類は事務室に保管し施錠している。		
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	起床、食事、入浴、就寝等の時間スケジュールは決められているが利用者の生活ペースを大切にして希望に添って個々に支援している。洗濯、ホーム内の菜園で野菜づくり、書道など趣味の楽しみに職員は押し付ける事なく支援をしている。		

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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	調理方法を利用者と一緒に相談しながら決めている。調理、片付けは出来る人が出来る範囲で参加している。職員は利用者と一緒に食事を摂っている。誕生会や行事の時はお祝いのお酒も用意をして、寿司作りが定番で楽しい大切な協働になっている。全員揃っての外食はほぼ毎月実施している。		
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	入浴は毎日対応可能にしている。利用者の希望する時間に柔軟に対応して入浴の楽しみを支援している。夕食前に入浴希望をする人が多い。浴室暖房設備はないが入浴前に浴室をシャワー等で暖める等の工夫をして利用者に喜ばれている。		入浴前にシャワーで室温を上げる努力をしているが根本的には浴室暖房機の設置を検討されたい。
<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	利用者の生活歴から残存能力が発揮できる得意な事を引き出す様に支援している。調理、書、畑作り、園芸、縫い物等に利用者の役割を担った生活が職員主導にはならない様に且つ、利用者のやる気をそがない様に配慮している。		
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	利用者の買い物、ドライブ、食事など個々の要望に対し柔軟な支援をしている。季節の花見(梅、桜、薔薇、コスモス等)に積極的に出掛けている。近所の公園迄の散歩は日常化している。外食の為のドライブも大いに楽しんでる。		
<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	玄関及び裏口は鍵を掛けず自由に入出入り出来る。外出をしそうな利用者の雰囲気を知れば職員はさりげなく寄り添い一緒に付いて行く様にしている。万一外出しても、併設のディサービスの職員の協力を得て利用者の見守りをして貰い、利用者の気分を落ち着かせる工夫をしている。		
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	火災を想定した避難誘導マニュアルはある。利用者と共に火災の発生場所や時間を設定して、年2回の避難訓練をしている。地震を想定した避難訓練を実施した。行政からハザードマップの配布がある。		

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	食事量や水分の摂取量をチェック表に記録しその内容を職員は共有している。栄養バランスに注意を払い、野菜類を多く取り入れる献立に心掛けている。利用者の嗜好や体調・運動量によって水分摂取の形態を変えている。		
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	食堂、居間はいずれも余裕のある広さがある。それぞれに間仕切りドアを開放すればワンルームとなり天井は吹き抜けとなっており開放感がある。吹き抜け天井からの直射日光を遮る和紙の貼り付け、絵画や利用者の作品の展示等、やわらかい雰囲気作りが出来ている。		
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	温度管理や換気に注意を払い、暖房時期には加湿器を工夫し保湿に留意して利用者の健康を守り、居心地の良い居室作りに努めている。居室は家族の写真や色紙・自作の手芸品を飾り、使い慣れた馴染みの家具類が多く持ち込まれ、落ち着いた雰囲気を醸し出している。		