

# 1. 調査報告概要表

## 【評価実施概要】

事業所番号	4270202429
法人名	ゆうあいホーム ひだまりの家
事業所名	社会福祉法人 長崎友愛会
所在地	長崎県佐世保市大野町166-13 (電話) 0956-40-5737
評価機関名	特定非営利活動法人 福祉総合評価機構
所在地	長崎市桜町5番3号 大同生命長崎ビル8階
訪問調査日	平成19年 9月27日

## 【情報提供票より】 (平成19年 8月30日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成14年11月 1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	12 人	常勤 9 人, 非常勤 2 人, 常勤換算	12 人

### (2) 建物概要

建物構造	木造	造り
	2階建ての	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)	20,000 円	その他の経費(月額)	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	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		1,000 円	

### (4) 利用者の概要 ( 8月30日現在 )

利用者人数	18 名	男性	7 名	女性	11 名
要介護1	3 名	要介護2	5 名		
要介護3	3 名	要介護4	6 名		
要介護5	1 名	要支援2	名		
年齢	平均 77.4 歳	最低	69 歳	最高	95 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	城内医院 朝村歯科医院
---------	-------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームは、住宅地に立地し、建物の前の道は、小学生が行き来する通学路となっており、登下校時の子供達の笑い声や挨拶が聞こえるような、穏やかな環境である。このホームの一番の特徴は、地域との交流に力を入れている点で、通学路を活かし「子供110番の家」の登録を行ったり、小学校の開放教室へ利用者が参加する等、また地域の行事や町内清掃の参加と積極的に地域に溶け込む努力が見られる。建物1階の空きスペースを地域交流に利用できないかの検討もされており、益々、今後が期待される。法人全体については、関連事業所相互の協力体制がよくできており、関連事業所の持つ様々な資質を活用し、特に内部研修や定例会議での情報交換等で日々のサービス向上に法人全体で取り組んでいる事業所である。

## 【重点項目への取組状況】

重点項目①	前回評価での主な改善課題とその後の取組、改善状況 (関連項目: 外部4)
	改善事項であったリビング等の生活空間づくりについては、季節感のある飾りを工夫されていて居心地のよい空間であった。職員の利用者への言葉かけも丁寧でやわらかく、洗剤等の注意が必要な物品についても指定場所を決め職員が管理されており全体的に改善されていることを確認できた。
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)
	今回の自己評価を作成するに当たり、職員全員で話し合いを行われている。また、自己評価を行うことで、自分たちの介護の道が再確認ができることを感じている。
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)
	これまでに6月と9月の2回開催されている。メンバー構成は法人・職員代表、家族代表、地域住民代表、専門職代表及び佐世保市職員で、本会議の設置要綱の説明から始まり、運営者からの理念の説明、ホームの概要、利用者の方の現況、また地域に関する年間行事やその中での問題点や協力できる点等、活発な意見交換が成され、「子供110番」の登録等それを活かした取り組みに繋げている。
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)
	面会時、職員全体で家族の意見、苦情が出しやすい雰囲気心がけられており、要望等も素早く処理されている。ホーム全体の様子は毎月発行される「ひだまり新聞」をご家族に送付して、日々の暮らしぶりや職員の異動等をお知らせして、ご家族に安心を与えている。
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)
	ホームが小中学校の通学路という点で、学校との繋がりが強い。利用者も学校行事の「ふれあい教室」等に出向くことを楽しみにされている。また、夏祭りには地域の方も数多く参加され、行事や運営推進会議を通じて、今後、ますます地域との連携が期待される。

## 2. 評価結果（詳細）

外部評価	自己評価	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項目)	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>					
<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	これまでの理念「もっと優しく、もっと温かく」を基本として地域密着について職員間で話し合いを行い、理念の内容を充実させる活動として、子供110番や安全パトロール、周辺地域の老人宅の声かけなどを取り組み始めており、理念を基にした地域密着型が十分期待される。		
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	ホーム内に掲げ職員間で話し合う場を設けたり、新人研修内で理念について勉強会を行っている。職員も理念に基づいた介護についてしっかりとした考えを持って日々の介護に取り組んでいる。		
<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	ホームは小中学校の通学路途中にあることもあり、登下校の学生と挨拶を交わしたり、小学校の「ふれあい教室」への参加など積極的に行っている。またホームでの夏祭りには中学生の方から参加を申し出ておりこれまでの地域活動が形となって現れ始めている。		
<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	自己評価、外部評価について管理者のみならず、職員全員が理解している。自己評価は職員の勉強会もかねて行われており、全職員が意見をつのりまとめて作成されている。また、前回の改善についてもシートを作成し改善策に取り組まれていた。		

ゆうあいホーム ひだまりの家

外部評価	自己評価	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項目)	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	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	本年度は6月9月と2回実施されている。ホームの現状・体制、評価についての報告や行事の話し合いを行っている。家族からも積極的に要望を受けたり充実した意見交換が行われている。また、会議録が充実しており、話し合いの内容についての反省や改善点や写真等が確認できた。		
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	佐世保市主催の研修会に積極的に参加したり、保健所から直接情報交換や消毒の指導を行ってもらい、サービスの質の向上に向けた取り組みを行っている。また、法人をとおしてホームの実情や課題を報告する機会を設けている。		
<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あわせた報告をしている	毎月送付している「ひだまり新聞」には、日々の暮らしぶりの報告や、職員の異動の報告が記載されている。金銭管理も家族との話し合いのもと行われ、出納に関する報告もされ家族も確認している。		
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	家族との面談が行われており、ホーム長と利用者の担当者とは、現状の報告と今後の方針に向けて詳細な話し合いが行われている。苦情箱の設置もされており、日常的に面会時に家族が要望等を述べやすい雰囲気づくりに心がけられ、意見、苦情の相談窓口についても説明が成されている。		
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	運営者は職員の異動が、利用者にとってダメージを与えることを理解しているが、事業上のやむをえない理由での異動が行われている。その異動についての説明等、利用者や家族会で事後報告として成されているが、異動前後のホローという点で十分とは言えない。	○	法人内での職員異動は、新規事業への配属や職員の質の向上を目指しており運営者は、その影響についても理解はしているが、利用者や職員との関わりが深いグループホームについては、利用者の不安やダメージを再度、運営者と職員間で確認し、ご家族への異動前後のケアをより一層、配慮して頂くことを期待する。

外部評価	自己評価	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項目)	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)
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	市町村の研修会や連絡協議会主催の研修・講演に積極的に参加している。新人研修は法人共同で理念やデイサービス・多機能の勉強会を行っている。職員には研修のお知らせが回覧されて、参加者には勤務体制を変更し研修を受けやすい体制が整っており、研修後、報告会も行われ全職員が共有できる仕組みがある。		
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	運営者が佐世保市連絡協議会の会長を務められていることもあり、協議会を通じ他の事業所との交流の機会を多く得ており、施設見学の受け入れ等、互いに向上し、相談し合えるネットワークが確立している。		
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
<b>1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応</b>					
12	26	○馴染みながらのサービス利用 本人が安心して、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、場の雰囲気に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	入居予定者には、事前にホームへの見学や家庭訪問などを数度かさね、予定者の情報を収集し、職員間で話し合いを行っている。また、入居開始時は、利用者の細かな様子の観察を徹底し、職員間及び、ご家族と情報交換を行っている。		
<b>2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援</b>					
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	利用者も家族の一員のように職員に接しており、調理や洗濯などの日常作業を自然と職員とともに行って生きがいを感じている。		

外部評価	自己評価	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項目)	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>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>					
<b>1. 一人ひとりの把握</b>					
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	日々の会話（担当や利用者が話しやすい職員など）や、入浴時などに利用者それぞれの希望をそれとなく聞き、精神面体調面にあわせホームの行事に取り込んだり、外出支援を行ったりしている。また、思いを表せない利用者については、面会時、ご家族との会話を多く持ち利用者本人の意向に少しでも近づけるように取り組んでいる。		
<b>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</b>					
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	担当の職員が利用者の要望をきき、介護計画の骨組みを作成し、医師からの指導とともに家族への説明・要望を取り込みながら、ケアマネージャーとともに作成されている。また、作成後も、職員間で意見交換を行い、現況に即した介護計画がたてられている。		
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ヶ月ごとに利用者ごとにアセスメントが行われている。改善が見られたり緊急を要する場合はそのつど管理者・ケアマネージャーを含め見直しが行われ、ご家族に確認して頂いている。		
<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	現在は利用者およびその家族の要望を詳細に聞き、外出支援や介護に個々に対応されている。	○	グループホームの多機能性という点で現在実施されていることに加え、今後は地域密着型の実践として、周辺地域の独居者への安否確認を行ったり、介護のプロとして相談役となり地域と溶け込んでいくことを管理者も望まれており更なる実践を期待する。

外部評価	自己評価	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項目)	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>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し、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、協力医療機関をかかりつけ医とされている方が多く、連携がとれている。歯科、眼科についても同様である。また個別にかかりつけ医がある利用者も送迎については家族の送迎が基本であるが個別に家族と話し合い協力して通院等支援がおこなわれている。		
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	現在、終末ケアを必要とされている方がおられ、協力医療機関からの看護師派遣もあり、家族とは早い段階で話し合いや意思確認書を交わしている。また、職員全員に対応についての実践的な研修が行われている。		
<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	前回の外部評価時、トイレの導時等、さりげない言葉かけを求められていたが、今回、改善されており、職員の利用者に対する言葉は、やさしく丁寧でありプライバシーを配慮されたものであった。記録等の個人情報については職員と誓約書を交わし、写真掲載や氏名記載については、ご家族の同意書を頂き個人情報保護の配慮をおこなっている。		
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	利用者ひとりひとりのペースを大切にされていて、職員は、利用者本人がその日どのように過ごしたいかを把握しながら、その日の天候、体調を含め、希望にそえるよう支援をおこなっている。また、昼のレクリエーション(歌、ボール遊び等)についても自由参加となっている。		

ゆうあいホーム ひだまりの家

外部評価	自己評価	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項目)	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)
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	食事は、明るいリビングで2つのテーブルに別れて和やかな雰囲気の中で利用者、職員共に楽しんでいた。時折、飼われている犬が、利用者の側にいき利用者も嬉しそうな表情を浮かべていた。食事内容は定期的な嗜好調査をされて、利用者が食事を楽しみにされるよう工夫されていた。		
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	入浴時間は利用者のその日の希望を聞いており、特に入浴を楽しみにされている利用者が多く、造りもシンプルで家庭的な、ゆったりしたユニットバスで、洗い場も介助するのに十分な広さがとってあった。		
<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	草むしりや掃除等、利用者本人のできる力で、自主的にされているが、職員全員が、この項目については、今回の自己評価でフェイスシート(個々の生活歴等の書かれた資料)の役割が完全ではなかった事を実感されている。	○	今後、利用者本人や、ご家族からの生活歴等の聴き取りを中心にフェイスシートを完全なものにされ、それを活かし、利用者の楽しみごとや役割が増えることを期待する。
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	利用者の希望を聞いて、天候等考慮したうえで、買い物やドライブ、教会、同一事業者への訪問等、日常的に外出支援がよく成されている。車イスの方も同様に学校の「ふれあい教室」等、希望されて参加されており、「外出支援報告書」の記載も確実になされ支援体制がととのっていることを確認できた。		
<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	1階にある玄関は、無人になることが多い事と、利用者の安全を考えて施錠をしている。また、居室も本人の希望により鍵がかけられる部屋がある。	○	職員については、見守りを徹底し、鍵をかけることの弊害を再度、話し合い、利用者の安全も考慮しながら、日中、鍵をかけないケアの工夫に取り組まれることを期待する。

ゆうあいホーム ひだまりの家

外部評価	自己評価	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項目)	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)
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	スプリンクラーを設置されており、マニュアルが各棟に掲示され、内容も職員全員、周知徹底されている。消防訓練報告書により訓練の実施を確認できたが、災害時の協力について地域の方への声かけが不足している。	○	ホームは、住宅街の一角であり、近隣の協力が得やすい立地にあるため、今後、地域の方との交流を深め、緊急時や災害時に協力を得られるような働きかけを積極的にされるよう望む。
<b>(5)その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援</b>					
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	献立は栄養士の指導を受けながら作成し、利用者一人ひとりの毎日の栄養状況や水分摂取量についても記録があり、職員にも情報が共有されている。		
<b>2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり</b>					
<b>(1)居心地のよい環境づくり</b>					
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	2階の中央が2ユニットの共有部分になっており、そこから左右にユニットごとのリビングが広がっている為、ユニット同士の利用者の交流もでき、職員も利用者全員を把握できる造りになっている。台所は対面式で利用者との対話ができるような造りになっており、和やかな会話が交わされていた。壁には行事の写真や天井に季節の飾りがあり、生活感や季節感のある雰囲気があった。		
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	居室には、家族と相談の上で馴染みの家具や家族の写真、飾りの品等が持参されており、いずれの部屋も、利用者それぞれが安心して過ごせるように配慮されていた。		

※  は、重点項目。