

# 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	11
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	2
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	6
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	11
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	30

事業所番号	4171700083
法人名	医療法人財団 友朋会
事業所名	千寿荘
訪問調査日	平成19年11月6日
評価確定日	平成20年1月15日
評価機関名	佐賀県社会福祉協議会

### ○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

## 【評価実施概要】

事業所番号	4171700083
法人名	医療法人財団 友朋会
事業所名	千寿荘
所在地	佐賀県嬉野市嬉野町大字下宿乙1919 (電話)0954-43-0157

評価機関名	佐賀県社会福祉協議会		
所在地	佐賀市鬼丸町7番18号		
訪問調査日	平成19年11月6日	評価確定日	平成20年1月15日

【情報提供票より】(平成19年10月1日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成10年1月19日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	29 人	常勤	26 人, 非常勤 3 人, 常勤換算 26,3 人

### (2) 建物概要

建物構造	ユニット1 千寿荘	木道平屋建て	
	ユニット2 寿A	鉄筋コンクリート造り	4階建の3階部分
	ユニット3 寿B		

### (3) 利用料金等(介護保険自己負担分を除く)

家賃(平均月額)	38,600~28,600 円	その他の経費(月額)	15,240 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	円
	または1日当たり 円			

### (4) 利用者の概要(10月1日現在)

利用者人数	26 名	男性	6 名	女性	20 名
要介護1	10 名	要介護2	8 名		
要介護3	5 名	要介護4	2 名		
要介護5	0 名	要支援2	1 名		
年齢	平均 84.6 歳	最低	71 歳	最高	98 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	嬉野温泉病院
---------	--------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

佐賀県内で最初に開設されたグループホームで、長年にわたって認知症の介護・支援に取り組んでいる。法人が地域との連携を目標の一つにしており、それを受けて地域との関係も深まりつつある。基本方針に「人権擁護」を掲げ全職員が入居者一人ひとりを理解し、尊厳と、その人らしいあり方を尊重した支援が行われている。職員の言葉かけや態度は、笑顔で、優しく、支援もさりげなく行われている。入居者の日常生活は、一日がゆったりとながれ、その中で本人の趣味や興味、思いを積極的に取り入れた支援がなされている。専門の芸術療法士による絵画と陶芸療法が取り入れられており、入居者の活き活きとした表情が見受けられる。

## 【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)
	昨年度の評価では、寿A・Bでは「鍵をかけない工夫」の改善課題が取り上げられた。このことについて、全職員で検討し、入居者の安全確保に考慮しながらも、限られた時間ではあるが、日中の無施錠に取り組んでいる。
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)
	まず個人で自己評価を記入し、それを持ち寄り職員全員で話し合っ自己評価をまとめている。入居者本位の支援を視点の中心においた自己評価に努めている。
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)
	ホーム内での日頃の暮らしぶりや実施行事の報告、これからの行事計画等について、質問や意見を出してもらっている。その結果、行事内容を一部変更したり、地域でのグループホームについての説明会開催の要請があったりしている。
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)
	意見箱設置による苦情受け付けだけでなく、面会時に笑顔で声をかけ、相談にあっている。家族懇談会でも気軽に要望や意見を出してもらったり、一泊旅行や日帰り旅行についてのアンケートをとり、行事計画に生かしている。意見や要望、相談事項は全職員で話し合い、運営に活かしている。
重点項目⑤	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	毎日の買い物で地域の方と顔見知りになって、挨拶を交わしたり、声をかけてもらったりしている。町の文化祭に舞台出演された方もある。職員は地域の清掃活動等にも参加している。

## 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	法人の基本方針に地域との連携が挙げられており、それを受けて事業所の基本方針や理念に地域の行事への参加や地域住民との交流を掲げている。	○	理念を入居者主体の表現に改めようと、現在、理念の改正が検討されており、その早期実現を期待したい。
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	基本方針や運営理念を毎朝の朝礼時に全員で唱和し、常に運営理念を念頭においてその実現に努めている。		
<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	運営推進会議に地域の方も委員として参加している。また、職員が地域の清掃活動に参加したり、町の文化祭や地元の老人会に出向くなど、地域との交流に努めている。		
<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	評価の意義を適切な運営とサービスの質の確保・向上のためと理解し、全職員で自己評価に取り組んでいる。外部評価の結果を踏まえて、職員ばかりでなく、入居者や家族にも意見を出してもらって、具体的に取り組んでいる。		
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	会議では、運営理念や基本方針の実現のための、日頃の取り組みや、行事報告、行事計画等について報告している。それに対して、各委員から意見、要望、質問も多く、地域の関心や理解も浸透してきている。		

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	介護相談員の受け入れや運営推進会議に行政からの参加も得ているが、それ以外に行政との関係が密であるとは言い難い。	○	行政の福祉関係の担当者にグループホームの考え方や実情を理解してもらいよう一層の連携により、これまで以上の地域との関わりを期待したい。
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	入居者一人ひとりの健康状態や金銭管理については、毎月、家族に文書で報告している。日頃の暮らしぶりやホームの様子については、ホームだよりや面会時、家族懇談会等の機会をとおして報告している。		
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	苦情等の受け付けについては、利用案内書に明記しており、入居にあたって入居者や家族に説明し、理解を得ている。意見箱も置かれている。面会時には気軽に笑顔で声をかけ、要望や意見等を伺っている。		
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	各ユニット間でも異動が行われておらず、担当する入居者の変更もない。担当でない入居者に対しても職員は、自分の担当入居者と同じ様に接している。退職等によって職員の補充を行う場合も、十分な研修を受けた安心感の持てる職員を配置している。		
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	法人内やグループホーム内で年間研修計画があり、それに基づいた研修が実践されている。管理者による指導もしっかりと行われている。また、認知症介護実践研修会等の研修会へも積極的に参加している。また、職員には、各自の目標があり、自己評価や他者評価を行い、研鑽を積んでいる。		
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	広域市町村のケアネットワーク研究会や同一地域内の同業者によるケース検討会等に参加している。また、ホーム自体への見学申し込みや訪問も多く、情報交換のよい機会となっている。		

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	体験入所の際に既に入居されている方の紹介をしたり、会話が交せる様に支援が行われている。入居間もない方に対しても、職員が他の入居者と共通の話題を提供し、雰囲気づくりの工夫をしている。		
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	入居者の言葉や行動を単に捉えるのではなく、その裏にある感情を大事にしており、感謝や共感の言葉も多い。調理や畑での野菜栽培、吟詠等の色々な場面で入居者から教えてもらう事も多々ある。		
<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	入居者の担当制を取り入れており、多くの場面から入居者の思いや暮らしの要望、意向の把握に努めている。家族とも本人中心の視点に立っての話し合いがなされている。		
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	入居者本位の具体的な介護計画が入居者や家族の意向や諸情報を踏まえながら作成されている。介護計画の検討会議には職員だけでなく、入居者や家族も参加してよりよい計画の作成にあたっている。		
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	3ヶ月毎の定期的な期間更新時の見直しだけでなく、必要に応じて随時見直しも行われている。介護計画の変更にあたっては、入居者や家族を交えた検討会議が開かれ、実情に即した見直しが行われている。		

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)
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	毎日、食材の買い物に出かけたり、散歩をしている。外出先の希望を尋ねたり、家族に一泊旅行についてのアンケートをとってバス旅行を行っている。また、地域行事に参加したり、認知症についての相談にも応じている。		
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	病院受診については、契約時に入居者や家族に丁寧に説明している。協力医療機関と連携しての受診が多いが、別のかかりつけ医の受診希望がある方には家族の協力を得ながら、かかりつけ医の診察を受けている。		
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	利用説明書に重度化した場合の対応についての項目があり、入居時に家族と話し合いがもたれて方針の共有化が図られている。また、急変対応希望書で本人の意志確認が出来ない場合や家族と連絡が取れない場合の対応についても事前に確認されている。		
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	法人とホームの方針に「人権擁護」が掲げられており、入居者の尊厳を侵すことの無い様に十分に配慮している。一人ひとりの気持ちの尊重、言葉かけ、居室へ入る時の許可や挨拶などの場面でそれが窺える。利用説明書に個人情報の管理が謳われ、実行されている。		
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	週のサービス予定表や日課表が一人ひとりに渡って作成されているが、それらに捉われることなく、入居者の生活リズムで一日がゆったりと流れ、各人思い思いに過ごされている。		

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)
(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	職員もさりげなく見守りながら、一緒に食事をしている。入居者に希望を聴いて、一緒に食材の買い物に出かけている。調理や味付け、後片付けも職員と一緒にしている。毎月の1日は赤飯、誕生日には好物の料理があり、入居者の楽しみにもなっている。		
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	入浴方法や時間帯に特別な制約もなく、毎日ゆっくりと入浴が出来る様に支援が行われている。家庭用の浴槽を使用しているユニットでは、週に一度同じ法人内にある大きなお風呂で温泉気分を味わってもらっている。入浴を拒否される方にも言葉かけを工夫して入浴に導いている。		
(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	入居者の気持ちや生活歴を尊重しながら、調理、食卓の準備、洗濯物干しや取り入れとたたみ、テレビ、花の水かけ等色々な役割がある。また、舞踊、吟詠、陶芸、絵画等を楽しまれている方もいる。役割や楽しみ事が生きがいや喜びにもなっている。		
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	普段は広大な法人施設内での散歩に出かけており、日光浴をしたり、池の鯉に餌をやる事もある。食材の買い物には毎日出かけており、その際に地域の方と触れ合ったり、職員と一緒に挨拶運動を実践したりしている。		
(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	ホームでは施錠をしていないので日中は自由に入りが出来る。寿Aと寿Bのユニットでは安全確保の為、昨年までは施錠があったが、今年からは、日中に時間帯を決めて無施錠にしたり、別に新しく出入りする場所を設け、閉塞感を取り除く工夫をしている。	○	寿A寿Bのユニットでは日中の鍵をかけないケアの更なる工夫として開錠する時間帯の延長を検討しており、その実現も期待したい。
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	災害対策マニュアルがあり、避難経路も目につきやすい場所に掲示されている。昼間や夜間を想定した通報連絡訓練や避難誘導訓練が消防計画にのっとなって定期的に実施されている。	○	近隣住民への協力依頼も検討されている。災害対策訓練に地元消防団の協力を得たり、運営推進会議においての検討も重ね、災害対策の益々の充実が期待される。

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	情報に基づいて一人ひとりの必要な食事量、水分摂取量、栄養のバランスが考慮され、支援が行われている。献立は管理栄養士の指導を受けている。また、献立を写真で示し、献立内容に興味をもってもらえるような工夫もしている。		
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	ホームは、大きな吹き抜けがあり、自然採光で明るい。寿A、寿Bのユニットでも、照明を工夫して落ち着く明るさを保つようになっている。食事の時はテレビを消して、楽しい食事の雰囲気になるようにしている。玄関には菊の鉢が置いてあったり、室内には野山の草花が花瓶にそっとさしてあり、季節感がある。廊下にソファアが置いてあったり、玄関内には入居者が作った陶芸作品も飾られている。		
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	入居以来、居室の転居が無い。各居室には、机、椅子、テーブル、ラジオ、テレビ、家族の写真、仏壇、鏡台、花瓶、その他色々な馴染みの物が置かれていて、その方らしい落ち着いた居室になっている。		