

1. 調査報告概要表

【評価実施概要】

事業所番号	4270201587
法人名	有限会社 ハートフル長崎
事業所名	グループホーム団欒
所在地	長崎県佐世保市梅田町110-12 (電話) 0956-26-0771
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10月15日

【情報提供票より】 (平成19年9月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 15年 3月 1日
ユニット数	2 ユニット
職員数	14 人
利用定員数計	18 人
常勤	13人
非常勤	1人
常勤換算	14人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨 造り
	2階建ての 1～2 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)	20,000～22,000 円	その他の経費(月額)	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	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 (9月 1日現在)

利用者人数	18 名	男性	5 名	女性	13 名
要介護1	6 名	要介護2	4 名		
要介護3	6 名	要介護4	1 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 83 歳	最低	60 歳	最高	95 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	佐世保記念病院
---------	---------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームは国道を少し上った小高い場所にあり、居間からの見晴らしよく採光・換気など快適なスペースが確保されている。社長のグループホーム設立・運営についての考えと職員の姿勢が一致しており「利用者を家族と思い、話を聞く、要望を聞く」という姿勢は、職員の利用者への接し方、話し方からも家庭的な暖かさが感じられる。また、運営推進会や家族会を開催し、アンケートを採るなどし利用者のみならず家族や地域からの意見質問を受け入れ対応を行っている。関連事業所やグループホーム連絡協議会を通じ、職員は様々な研修。勉強会を受講し、また資格試験に向けた対応策も十分に行われている。

【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)
	前回の改善点について改善シートが作成されており、対応策が作られマニュアルの作成など改善させていた。ホームのハード面に関しては様々な意見をまとめ継続的に対応策を考慮している。
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)
	自己評価については各ユニット毎にミーティングを通じて記入してもらい全職員が自己評価の内容を理解するようミーティングも行われている。職員も向上心を持って自己評価に取り組んでいた。
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)
	今年より設置され、6月8月10月と2ヶ月おきに開催されている。メンバーには家族代表、自治会代表、市職員のほかに地域内の他のグループホームの参加が毎回行われている。議事録には議題のみならず意見交換が事細かに記録されている。また独自の無記名アンケートによりより細かな意見を得ており、対応策・返答が随時なされている。
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)
	月々の便りから利用者の様子を伝えたり、訪問時に職員が家族と話をするようにしている。また家族会があり昼食をとりながらホームの様子を伝えたり要望・質問を受けたりもしている。家族から言いにくいことも無記名のホーム独自のアンケートを実施し意見・苦情の収集を心がけている。
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)
重点項目④	認知症やホームの理念を掲載したホーム便りを自治会で回覧してもらったり、近隣の商店街や散歩などを通じて挨拶を交わす日々の交流や、夏祭りや敬老会などホームの行事にも積極的に参加してもらっている。

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)
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	理念「もっとやさしく、もっと温かく」を、代表を含め勉強会を行い、理念に含まれる地域密着型について検討し職員へ勉強会を行っている。浸透させるためにも、ホーム内の掲示を増やして		
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	ホーム内へ理念の掲示や日々のミーティング、研修を通じて職員全員が理念を共有しており、日々の介護に反映できるように職員各が利用者への接し方を確認しあっている。		
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	認知症やホームの理念を掲載したホーム便りを自治会で回覧してもらったり、近隣の商店街や散歩などを通じて挨拶を交わす日々の交流や、夏祭りや敬老会などホームの行事にも積極的に参加してもらっている。		
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	昨年の改善については改善シートに細かく改善計画を立案し改善に向けた努力がなされている。自己評価については各ユニットでミーティングを通じて記入してもらい、全職員が自己評価の内容を理解するよう取り組んでいる。		

グループホーム団欒

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	今年より設置され、6月・8月・10月の2ヶ月おきに開催されている。家族代表、自治会代表、市職員と地域内のグループホームの参加が毎回行われている。議事録には議題のみならず意見交換が事細かに記録されている。また独自の無記名アンケートによりより細かな意見を得ることができている。		
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	連絡協議会を通じ細かに市職員と交流を継続するなかで、「手洗い講習会」をホームを会場に一般にも向けられ開催された。		
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合わせた報告をしている	利用者の毎月の様子は、家族訪問時や電話連絡で逐一報告を行っている。また、月の報告として、ホーム便りと共に利用者それぞれが中心になったいる写真を送っている。また、預かり金の報告は訪問時や郵送で確認を行っている。		
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	家族の面会時に直接話す機会をもうけている。また家族会があり、昼食を共にしながら意見交換を行っている。会議録は議題のみならず、内容・対応策まで細かく記録されている。独自の家族会アンケートを無記名で行い、要望や意見をくみ上げを行っている。		
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	法人内での異動が行われているが、利用者の混乱を防ぐため、急な異動は行わず職員への報告後から異動までの準備期間を取っている。		

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 (すでに取組んでいることも含む)
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	連絡協議会で開催される研修でアルツハイマーや食中毒、また介護者としての新人研修に参加したり、ホームの消防・応急の研修など受ける機会が多くある。また、研修報告書、資料はファイリングし共有している。資格試験に向けた勉強会やシフト体制も行っている。		
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	運営推進会議に参加しているグループホームとは常に意見交換を行い職員の行き来もある。連絡協議会への参加により他の同業者ともしっかりとしたネットワークを持っている。		
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	利用者と面会も兼ねホームへ遊びにきてもらったり、入居待機中に生活歴などの情報収集を行っている。家族とも十分に話し合う時間をとっており、利用者にも安心感を持ってもらっている。		
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	料理をしながらや、洗濯たたみなどの生活作業中など利用者が率先し行動を職員と共に行ったり、利用者の思いを共有できるような会話を心がけていく中で、職員は利用者からのアドバイスや精神的に支えあう関係を築き始めている。		

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 (すでに取組んでいることも含む)
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	利用者が思いを伝えやすい場面をつくり、会話から把握できるような関係作りを心がけている。結果居間でくつろいでいるときや、入浴時に把握できている。しかし、思いを打ち明ける対象が家族の場合もあり、家族からの聞き込みが不十分な所があり、職員も感じている。	○	家族が利用者の希望を聞いたときに、確実に職員へ伝わる関係を築くこと、また利用者とのより親しい関係作りに向けた努力を期待する。
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	介護計画作成に当たり主治医に内容確認しコメントを書面に記してもらい介護計画作成に活かしている。書類は利用者別に残し確認しやすく整頓されている。また、利用者からの希望聞き取りや、家族へ面接を行い介護計画についての説明・意見を聞き、その項目はわかりやすく記録され介護計画に役立てられている。		
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	日常の気づきのメモ帳、申送りやミーティングから利用者のフェイスシートを作成し変化をくみとり、介護計画の見直しに役立てている。介護計画書類からも詳細なモニタリング記録と今後についての話し合いが確認でき、変化に応じ介護計画が見直されていることが確認できた。		
3. 多機能性を活かした柔軟な支援					
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	パンが好みの利用者と近所まで買い物に出たり、通院や買い物の外出支援の他、2ユニットの職員シフトの柔軟性を生かし、誕生日の利用者と担当の職員とで利用者が行きたいところ（平戸や黒島など）思い出の地へ出かけたり、友人に会いに出かけたりしている。		


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 (すでに取組んでいることも含む)
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					
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	利用者や家族の希望する病院を基本とし、病院にかかる前、家族へ連絡を行っている。歯科治療の場合は麻酔の関係上内科医との連絡を行っている。佐世保記念病院は24時間対応でき、月1度の往診がある。看護ステーションかしまえも24時間連絡が取れるようになっている。		
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	全利用者家族に「看取りに関する指針」「看取り介護についての同意書」により十分な説明がなされており、署名も確認できた。また、職員とも勉強会がなされている中、看取りの実例があり職員の意識も強く方針を共有している。		
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	利用者の守秘義務については、入所契約書へ明記されている。家族への説明し、同意書も作成保管されている。ホーム便りなど全体への配布物への写真掲載なども説明同意を行っている。職員も利用者の尊厳を重視し、声かけ・対応を行うようミーティングしている。		
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	利用者の生活リズムを入所時からの情報や見守りから把握し、起床時間や食事時間、入浴など個々のペースを把握しながら穏やかに過ごせる方法を職員はミーティングを通じ把握し実践している。		

グループホーム団欒

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)
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	居間と台所が見通せることもあり、食事の準備には野菜の皮むきなど利用者が作業に加わってきたり、声かけを行ったりしている。食事準備の香りがしている。食事中は職員も同じ食事をしながら、利用者同士や職員との軽快な会話で食事を楽しんでいた。		
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	毎日入浴できる準備がされ、入浴日・時間は利用者の希望を重視している。職員の人数次第で夜間の入浴もできる。入浴前にはバイタルチェックを行い入浴を気持ちよく楽しんでもらっている。入浴の拒否などは利用者によって声かけ法を変えている。		
(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	毎日自室の仏壇へ花やご飯をそなえたり、パン屋へ出かけたり、利用者それぞれの日々の楽しみを日常の会話や見守りから把握しミーティングで共有している。		
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	パン屋や商店買い物に散歩をかねて行っている。また、受診時の車異動を利用し買い物に行くなど、利用者希望を声かけを行い、全員が外出できる用に支援している。		
(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	玄関はホーム前道路の陥没面による安全確保の為、また2階の1階への開口ドアは階段が急勾配な為施錠がされている。家族への説明がなされ同意書類を得ている。		

グループホーム団欒

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)
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	年2回の避難訓練を実施しており、夜勤時の連絡体制など確定され、連絡網もわかりやすく作成されている。運営推進会議を通じて家族・自治会にも水害時の避難や避難道についての話し合いがなされている。ホームと近隣との共同訓練までは至っていない。	○	今後も継続的に自治会・近隣住民との避難訓練実施に向けた声かけを絶やさず行っていくことを期待する。
(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	食事と他に、10時15時のおやつ時間、就寝前の水分補給を徹底しており、個人記録も取られ書類も確認できた。関連法人の栄養士よりメニューの意見を聞き入れ、クーラーや季節ごとの水分補給など勉強会を行っている。		
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	トイレ・廊下・浴室には補助手すりが添えつけられ利用者の自立心を尊重している。ホーム全体も自然光と照明とで視力に優しい配慮がなされている。居間は家庭的で利用者の馴染みやすいソファや食卓テーブルが配置されていた。壁には毎日の体操の表や季節の飾り付けがなされ自然と利用者が集まる居場所ができていた。		
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	居室は利用者のなじみの調度や仏壇を持ち込み、季節の衣替えなど利用者や家族が思い通りにおこなっている。利用者によっては職員が希望に添って手伝いを行っている。		

※  は、重点項目。