

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	4270102637
法人名	有限会社 アイ・エル・エス・テンポラリー
事業所名	グループホーム オランダ坂
訪問調査日	平成 20 年 1 月 24 日
評価確定日	平成 20 年 3 月 6 日
評価機関名	社会福祉法人 長崎県社会福祉協議会

○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	4270102637
法人名	有限会社 アイ・エル・エス・テンポラリー
事業所名	グループホーム オランダ坂
所在地 (電話番号)	長崎市十人町2-8 (電 話) 095-828-7588

評価機関名	社会福祉法人 長崎県社会福祉協議会		
所在地	長崎県長崎市茂里町3番24号		
訪問調査日	平成20年1月24日	評価確定日	平成20年3月6日

【情報提供票より】(平成19年 11月 1日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 14 年 4 月 1 日			
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	7	人
職員数	9 人	常勤 6 人, 非常勤	3 人, 常勤換算	8.2 人

(2)建物概要

建物形態	併設 (単独)	(新築) 改築
建物構造	木造	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)	18,000 円	その他の経費(月額)	水道光熱費 12,000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(平成19年 11月 1現在)

利用者人数	7 名	男性	0 名	女性	7 名
要介護1	0 名	要介護2	0 名		
要介護3	5 名	要介護4	1 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 88.1 歳	最低 81 歳	最高 94 歳		

(5)協力医療機関

協力医療機関名	馬場医院、おおつる内科、原歯科
---------	-----------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

静かな住宅地に位置しており、地域との関わりを大切にしながら利用者の支援を行っている。運営推進会議の開催、地域とホーム相互の防災訓練への参加・協力をはじめ、近所の方が野菜や花を持って立ち寄ってくれたり、ホーム前のベンチで利用者と近隣住民が会話を楽しんだり、地域との交流、つながりを深め、利用者が地域の一員として生活できるよう支援している。
また、職員の異動も少なく、利用者と職員の信頼関係づくりに積極的に取り組み、家庭的な雰囲気の中で、利用者一人ひとりを尊重し、寄り添いながら、個性を活かしたケアを行っている。管理者や職員が利用者本人の立場に立って、その人らしい生活の支援に日々努力しているグループホームである。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目	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)
重点項目①	前回の評価結果をもとに、職員全員で課題について反省し、改善への取り組みを行い、良いところはさらに継続して、サービスの向上につなげるよう取り組んでいる。
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)
重点項目③	管理者と職員は評価を前向きに捉えており、今回の自己評価は、職員全員で項目ごとに意見を出し合って集約する形で取り組んだ。
重点項目④	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)
重点項目⑤	運営推進会議は、自治会長、民生委員、地域代表、婦人防火係、市職員、家族などの構成メンバーでこれまで3回開催し、議事録もきちんと整理している。毎回地域の人の参加も多く、質疑応答を中心として、活発な意見交換が行われており、さらに地域の人々との交流を深めていくことが期待できる。
重点項目⑥	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)
重点項目⑦	家族の不安や要望などを、いつでも気軽に話してもらったり、相談してもらえるように、日頃から馴染みの関係づくりに努めている。また、家族からの要望などについてはミーティングで話し合い、早急に解決するように取り組んでいる。
重点項目⑧	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⑨	日常的に散歩や買い物の際、玄関前のベンチなどで地域の人と挨拶や会話を交わしている。また、野菜や花などの差し入れに立ち寄ってもらうことも多く、馴染みの関係づくりを行っている。ホームと地域相互に防災訓練に参加したり、地域の行事やお祭りに関わったりして、地域との協力関係を深めていくよう日々努力している。

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	管理者と職員は、常に地域との関わりを大切に考え、家庭的な環境のもと、利用者が笑顔と生活意欲を持って、その人らしく安心して暮らせるよう支援していくため、ホーム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	管理者と職員は、毎日の申し送り時に理念を声に出して確認し、常に話し合い共有している。また、機会あるごとに具体的なケアについて話し合い、意見統一を行いながら職員の意識向上を図っている。		
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	玄関前の路地にベンチを設置しており、利用者と地域の人々が挨拶や言葉を交わすなど、交流の場となっている。近所の住民が野菜や花などの差し入れに立ち寄ってくれることも多く、日ごろから馴染みの関係づくりができています。また、ホームの防災訓練に住民に参加してもらったり、地域の訓練に職員が参加したりして、お互いに協力し合い、地域との関わりや活動に積極的に取り組んでいる。		
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	管理者と職員は、評価の意義を理解し、評価を前向きに捉えている。今回、職員全員が項目ごとに意見を出し合い、常に日々のケアを振り返りながら自己評価に取り組んでいる。また、これまでの評価結果をもとに反省、見直しを行い、改善への取り組みを行うとともに、良いところはさらに充実するように取り組んでいる。		
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	運営推進会議には、自治会長、民生委員、婦人防火係等の地域住民、市職員、家族などに参加してもらい、これまで3回開催しており、議事録も整理している。ホームの現状報告やこれからの行事予定等について質疑を受けながら話し合い、防災訓練などへの地域住民の参加協力についても議題にあげ、地域との連携に積極的に取り組んでいる。		

長崎県 グループホームオランダ坂

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	問い合わせや相談など、市の担当者と話し合う機会があり、密に関係づくりを行い、日頃から共にサービスの質の向上に取り組んでいる。		
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	家族の訪問時に利用者の健康状態や暮らしぶりを報告している。ホームへの訪問が困難な家族には、電話連絡や、請求書やホーム便りを送付する際に、近況報告も行っている。ホーム便りには、職員紹介のコーナーもあり、家族にも顔なじみになってもらえるよう工夫している。		
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	家族の訪問も多く、日頃からいつでも気軽に話したり、相談したりできるよう馴染みの関係づくりに努めている。家族から出された要望などについては、ミーティングで話し合い、反映するように取り組んでいる。		
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	職員の異動が少なく、馴染みの職員による継続した支援に努めており、利用者や家族との信頼関係も構築できている。また、新しい職員が入るときには、利用者の不安やダメージがないように、新任の職員と利用者に馴染みのある職員が一緒に関わりを持つよう配慮している。		
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	職員は、外部や内部の研修、勉強会に積極的に参加している。できるだけ多くの職員が受講できるように勤務の調整などに配慮している。また、研修参加者は研修報告書をまとめ、全職員が閲覧して研修内容を共有できるようにしている。		
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	管理者と職員はグループホーム連絡協議会の勉強会などに積極的に参加しており、他事業所の職員と交流する機会も多く、サービスの質を向上させていくよう取り組んでいる。		

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)
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	利用者自身が安心し、納得するまでホームを訪問してもらい、他の利用者や職員と一緒にお茶を飲むなどして、ホームの雰囲気に馴染めるように、家族などと相談しながら対応している。		
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	人生の先輩として、日常的に調理や裁縫など利用者それぞれの得意なことを職員が教えてもらったり、一緒に作業をしたりして、職員は感謝の気持ちを伝えている。また、難聴の利用者に対して職員が耳もとで大きな声で歌い、利用者とともに喜びの涙を流すなど、喜怒哀楽を共にし、支えあう関係づくりに努めている。		
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	職員は日々の関わりの中で、利用者の言葉や表情などから思いや希望の把握に努めている。利用者一人ひとりの思いを大事にしながらそれぞれの立場に立った支援を行っている。		
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	アセスメントの段階から、職員全員で意見交換やカンファレンスを行い、より具体的な計画を作成している。また、日頃から利用者や家族の要望を聞き、介護計画に反映するようにしている。		
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	定期的な見直しを行うとともに、状態変化や家族の要望等に応じた見直しも随時行っている。また、協力医等に意見を聞き、心身の変化の兆しを早期に把握し、現状に即した計画の作成に努めている。		

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)
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	利用者や家族の状況や要望に応じて通院や外出などの支援について柔軟に対応している。		
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、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	かかりつけ医については、利用者や家族と相談している。受診や通院については希望や状況に応じて支援している。また、協力医とは24時間いつでも適切な医療を受けられるよう体制を整えている。		
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	重度化や終末期のあり方については、日頃から利用者の状況報告を行いながら家族と話し合っている。ホームとしてはできる限り対応していく方針であり、家族やかかりつけ医等と連携を図りながら利用者一人ひとりへの支援方針を決め、全職員で共有し、支援に努めている。		
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	職員は常に利用者に尊敬の念をもって接し、利用者一人ひとりに合った言葉遣いや対応の徹底に努めている。		
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	毎日食材の買い出しや裁縫、編み物、花の手入れや調理など、利用者と職員が一緒に楽しみながら支援している。また、食事の時間や入浴の希望時間も一人ひとりのペースに合わせ柔軟に対応している。		

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	献立は、利用者の好みや食材選びの時に決めることが多い。調理や味付けも利用者にしてもらい、職員から感謝の気持ちを伝えている。楽しんで食事ができるよう雰囲気づくりを大切にしており、訪問調査当日もお喋りが弾み、笑い声のある楽しい食事風景が見受けられた。		
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	利用者の希望や体調に合わせて、日中だけでなく夜間にも入浴できるよう支援している。夜間帯の入浴には近くに住む職員の応援もあり、利用者が自由に楽しめるよう柔軟に対応している。入浴中は、利用者と職員の会話も弾み、コミュニケーションの場となっている。		
(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	花の手入れやチラシを折ったり、裁縫をしたり、利用者一人ひとりの楽しみごとや得意分野で力を発揮してもらえよう支援している。ラジオ体操やお茶会、ミニ運動会など、共に楽しみながら力を活かした役割や気晴らしの支援をしている。		
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	利用者のその日の希望にそって、散歩や買い物、女神大橋等の近場へのドライブなどを楽しんでいる。また、毎年地元の花祭りなどに出かけて季節感を感じたり心身の活性化につながるよう支援している。		
(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	常に玄関の鍵をかけず開放している。職員は一人ひとりのその日の気分や状態を把握し、見守りを徹底している。利用者が外出しそうなときは、止めるのではなく、さりげなく一緒に付き添い、安全に配慮しながら支援している。		
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	自治会や地域住民、婦人防火係などの参加協力を得て、消防署の指導を受けながら避難訓練などに取り組んでいる。また、地域で行われる訓練にも、ホームの職員2名が参加し、日ごろより地域の人々の協力が得られるよう働きかけている。		

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)
(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	食事や水分摂取量を記録し、栄養バランスは栄養士の指導のもと把握している。利用者一人ひとりの状態に合わせて流動食や刻み食など食事形態にも工夫して支援している。		
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	共用空間は、利用者にとって不快な音やまぶしい光を感じることもなく、ゆったりと過ごせる場所となっている。玄関やリビングには季節の花を飾ったり、仲のよい利用者同士一緒に椅子に座り会話をしたり、思い思いの時間を過ごせるよう工夫している。		
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	利用者や家族と相談しながら、居室に使い慣れた調度品や日用品を持ち込んでおり、その人らしい居室づくりの工夫が施されている。		