

# 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	4270103551
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 ベルハウス東山手
訪問調査日	平成 20 年 2 月 21 日
評価確定日	平成 20 年 4 月 4 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	4270103551
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 ベルハウス東山手
所在地 (電話番号)	長崎県長崎市東山手町6-16 (電話) 095-820-7318

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2月21日	評価確定日	平成20年4月4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 15 年 8 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	9 人	常勤 8 人, 非常勤 1 人, 常勤換算	7.7 人

### (2) 建物概要

建物形態	併設 <del>単独</del>	<del>新築</del> / 改築
建物構造	鉄骨 造り	
	4 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)	24,000 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(平成19年 10月 1日現在)

利用者人数	9 名	男性 3 名	女性 6 名
要介護1	3 名	要介護2	1 名
要介護3	4 名	要介護4	0 名
要介護5	1 名	要支援2	0 名
年齢	平均 83.6 歳	最低 69 歳	最高 96 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	馬場医院、原歯科
---------	----------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

東山手の観光地にある学生寮を改装した4階建ての1,2階がホームとなっている。石畳の道路に面した2階が玄関であり、玄関付近には植え込みと花壇があり、喫茶店の様な雰囲気である。ホーム内は階段や段差があるものの、職員の見守りで転倒などの事故はなく、機能訓練の一つの手段としている。職員は、2ヶ月に1回勉強会を行うなど積極的に学ぶ姿勢があり、「心をついにし信頼関係を大切にします、生活の中に生きがいを見つけることができるように支援します」という理念のもと支援に取り組んでいる。利用者の希望やペースを尊重し、日々の買い物や入浴も希望があったときに対応できるようにしており、その他にも教会への外出や遠方に住む旧友との再会も支援している。運営者の「馴染みを大切にしたい」との方針のもと異動はほとんどなく、馴染みの職員が支援を行い、信頼関係を築くよう努め、利用者の安心感のある生活を支えている。

## 【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) 前回の評価結果をもとに、包丁、まな板、洗濯機、冷蔵庫の衛生管理ノートを作成し、定期的にチェックしている。その他に取り組んで改善した事項については記録がなかったが、改善への取り組みが進められている。今後は記録に残されることを期待したい。
	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) 職員一人ひとりに自己評価に取り組んでもらい、ミーティング時や日常業務の中で意見を聞き管理者がまとめた。職員は意見交換することで評価項目に対して再認識しており、ケアの振り返りにつながっている。
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) 運営推進会議では、ホームの説明、行事計画、課題等について報告しており、出席者から地域の現状について話を聞いたり、アドバイスをもらったりしている。ホーム前の道路は観光客が多く通るが、タクシーがスピードを落とさず通行していることが危険で課題となっていた。会議において、「スピード落とせ」ののぼりを立てるとよいと提案があり、所轄の警察署に依頼し道路両側に立ててもらい取り組みがあり、少しずつ会議の効果がでてきている。
	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) 家族には、ホーム訪問時に利用者の近況を報告しながら意見を聞く工夫をしているが、家族からは運営に関する意見は少ない。利用者家族2名が運営推進会議のメンバーであるため、運営推進会議でも意見が聞けるように、会議の回を重ねながらもう一段の工夫を期待したい。また、家族の要望に対する改善への取り組みをしているので、家族への報告をされることを期待したい。
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) ホームのある地域は、観光地であるとともに、病院、学校が多く、自治会活動が少ない。しかし、掲示板で知った保育園の夏祭りに参加したり、近くの地藏尊を地元の人と一緒に清掃したりしている。また、玄関横のベンチで通行する近隣住民や学生等との交流を楽しみながら、ホームに対する理解を深めている。自家生産の泥つき野菜をわけてくれる方もおり、地域との交流、連携が深まっている。

## 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>					
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	「心をつつし信頼関係を大切にします」「生活の中に生きがいを見つけることができるように支援します」という独自の理念を掲げ、利用者が地域の中で安心して暮らし続けられるように支援している。		
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	理念をホーム内に掲示すると共に、朝の申し送り時に唱和し共有に努めている。職員は理念を念頭に利用者との信頼関係を築くよう笑顔で接することに努め、利用者が安心して支援を受けられるように取り組んでいる。		
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	ホーム周辺は観光地であり、一般住民が少なく自治会活動が少ないが、近くの掲示板で知った近所の保育園の夏祭りに参加したり、地藏尊の清掃を地域の方と一緒にいたり、地元住民との交流に努めている。また、近隣の学校の生徒が帰りにホームに立ち寄ってくれたり、介護福祉士などの実習や養護学校の体験学習を受け入れたりしている。		
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	運営者、管理者、職員は評価の意義を理解しており、外部評価結果をもとに業務改善に取り組んでいる。前回の評価後に、台所用品、洗濯機等の衛生管理ノートを作成し定期的にチェックしている。また、自己評価には、職員全員でカンファレンスの議題として取り組んでいる。	○	積極的に取り組んでおられるので、評価項目一つ一つの理解をさらに深めケアの実践を振り返りながら、今後も引き続きケアの質の向上に取り組まれることを期待したい。
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	運営推進会議は利用者家族、地域代表、市担当課職員、法人代表、職員のメンバーでこれまでに3回開催し、議事録には協議内容がわかりやすく記録されている。参加者から地域の現状を教えてもらったり、アドバイスをもらっており、所轄の警察署に依頼しホーム前の道路にスピード注意ののぼりを立ててもらっている。		

長崎県 グループホーム ベルハウス東山手

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	運営推進会議をきっかけに、ホーム前の市有地の花壇の世話をさせてもらえるよう相談し調整してもらうなど、市担当課職員に相談する機会が増えてきている。		
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	月1回利用料の領収書を家族に送付する際、ホーム便りや担当職員からの手紙を同封するほか、必要に合わせて電話で家族に利用者の健康状態や暮らしぶりについて報告している。また、家族がホームを訪問した際も、職員が口頭で利用者の様子を伝えている。		
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	苦情については、入居時に重要事項説明書を渡し、口頭でも説明して、家族の意見を聞いている。日頃から家族が意見を言いやすいように、積極的に職員から声をかけている。運営推進会議にも家族代表が2名参加しているが、運営に関する意見はほとんど出されていない状況である。	○	運営推進会議においても家族から意見を出してもらえるように、もうひと工夫されることを期待したい。
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	「利用者や職員の馴染みの関係性を大切にしたいので異動はしない」との運営者の方針により異動はほとんど行っていない。職員が退職する場合は、前任者と後任者がしばらく一緒に業務に当たり、利用者にはダメージを与えないように少しずつ馴染みの関係を築くように努めている。		
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立て、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	職員は積極的に学ぶ姿勢があり、ホームでの勉強会は、職員が文献をもとにテーマを決めて2ヶ月1回程度実施している。外部の研修会には、できるだけ多くの職員が参加できるように順番に参加しており、研修内容については他の職員にも伝達している。		
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	運営者は他事業所の運営者と交流を図り、情報交換に努めている。職員は法人内の他のグループホームと合同の行事や日常的な訪問等で交流し、その中でケア等について多くを学んでいる。	○	法人内外に関わらず、他事業所の職員との交流の機会が持てるよう取組まれることを期待したい。

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	利用希望がある場合、本人や家族にホームを見学に来て雰囲気を確認してもらっている。職員は自宅を訪問し、本人の状況や希望を聞き、納得して入居してもらうようにしている。また、1週間程度の体験入居も受け入れており、体験入居を繰り返し、ホームに馴染んだ後に納得してもらった利用者もいる。		
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	職員は利用者の「できること」を大切に、介助が必要な部分をさりげなくサポートしている。料理や日曜大工など、利用者から職員が学ぶことも多く、互いに支え合う関係づくりに努めている。		
<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	職員は利用者とのコミュニケーションの中で利用者の思いや意向を把握している。利用者独特の表現や方言など、職員がわからないことは家族に確認したり、表情や言動などを観察したりして、工夫しながら利用者の思いや意向の把握に努めている。		
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	法人内の介護支援専門員の助言を受けながら、職員同士意見や情報交換を行い、計画作成担当者が集約し、個別的な介護計画を立てている。介護計画について家族に説明し、意見を聞き、必要時に修正している。		
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	介護計画は3ヶ月に1回定期的に見直しを行っており、利用者の状況が変化した場合には、直ちに見直しを行っている。その際、職員は意見を出し合い、情報交換しながら見直ししている。		

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 (すでに取り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	利用者の希望にできるだけ沿えるよう柔軟な対応に努めている。最近ではランタン祭りの見物に出かけており、その他に教会への送迎等も行っている。また、利用者が遠方の旧友に会いたいとずっと希望していたので、家族と相談のうえ調整し、職員が同行して旧友との再会を実現させるなど、利用者の希望に沿えるような検討を重ね、取り組む積極的な姿勢が窺える。		
<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	かかりつけ医については入居時に説明し、家族の希望に合わせている。現在は、利便性や安心のため、全ての利用者がホームの協力医をかかりつけ医としている。協力医とは連携を図り、定期的な往診と、食生活や喫煙や飲酒等の利用者の生活上のアドバイスもしてもらっている。		
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	管理者や職員は「なるべく長くホームで支援したい」との方針を共有しており、家族や協力医と連携をとりながら支援している。		
<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	職員は利用者の誇りを損ねることのないよう言葉や対応に十分注意を払っており、利用者の表情は穏やかであった。また、職員は個人情報について、メモ程度のもので、利用者に関するものはホーム外に持ち出さないようにしている。	○	ホーム便りの行事等の写真は個人が特定できないように配慮して撮影しており、家族と自治会長のみに配布しているが、写真の掲載について利用者の家族に承認を得ておくとともに良いのではないだろうか。
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	職員は利用者本人のペースを大切にしており、入浴日や入浴時間についても利用者の希望に合わせて対応している。また、外出も希望があったときも、体調などに配慮しながらもすぐに対応している。		

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)
<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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	食事の準備、味付け、配膳等は利用者と職員が一緒に行っており、献立も利用者の希望に合わせている。週1回晩酌する日を決めて、男性利用者はお酒を楽しんでいる。また、計画的ではないが散歩の時に外食したり、季節の素材を活かした料理や誕生会など折々の催しに合わせた食事を用意したりして、食事を楽しむ支援をしている。		
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1人ずつ行っており、時間、曜日にも利用者の希望に合わせている。入浴拒否される場合には、無理強いつけず時間をずらして声かけし、週2回を目途に入浴してもらえるように努めている。職員は入浴を利用者との一対一のコミュニケーションの場として大切にしており、利用者の思いなどをゆっくりと聞くようにしている。		
<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	役割や楽しみごとは、利用者一人ひとりが生活歴や能力を活かして取り組めるよう支援している。特に男性利用者は電球交換や花壇の手入れ、日曜大工等を行っており、女性利用者は料理や配膳の手伝い、裁縫、手芸等に取り組んでいる。また、ホームの来客へのお茶出しを自分の役割としている利用者もおり、職員はそれを尊重し、サポートしている。		
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	花見や散歩、買い物、ドライブ等利用者の希望に沿って支援をしている。最近では、テレビや新聞記事を見た利用者が希望したため、ランタンフェスティバルに数人で出かけている。また、信仰のため教会への外出を希望する利用者には、馴染みのある教会まで送迎している。		
<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	玄関が2階にあり、8時から18時頃まで鍵はかけず、2階の担当職員が見守りをしている。利用者は1階の居間で過ごすことが多く、自由に階段を昇り降りし、職員の見守りで安全に生活している。		
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	避難訓練は昼夜を想定し年3回程度実施しており、声かけなどに工夫して、利用者が不安になることなく避難できるようにしている。また、消防署の協力を得て、初期消火の訓練も実施している。		

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 (すでに取り組んでいることも含む)
<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	食事量や水分摂取量、体重は個人記録に残し把握している。また、利用者の咀嚼や嚥下能力、疾患等に配慮し、目立たないように包丁を入れたり、量の加減をしたりして、見た目にも他の利用者とは異なり安心して食べられるよう食事を提供している。献立の栄養バランスは栄養士の職員がチェックし、過不足がないように翌日などの献立に配慮している。		
<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	玄関横に花壇や植え込みがあり、道路端にベンチを置き、利用者と地域の人や通行人との交流の場となっている。居間、食堂、台所は同じ空間にあり、窓側にはベンチを配置し、畳を敷いたコーナーも設けて家庭的な雰囲気がある。また、階段の踊り場にはベンチを置き利用者の居場所を確保している。光や音も不快にならないように配慮している。		
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	居間には馴染みのタンスや椅子を持ち込み、敷物を敷いたり、のれんをかけたり、畳やフローリングの居室など、利用者の好みに合わせて本人が居心地よく過ごせるような空間作りを行っている。		