

1. 調査報告概要表

【評価実施概要】

事業所番号	4272000235
法人名	有限会社 慈恵会
事業所名	グループホーム やすらぎの里
所在地	長崎県対馬市美津島町根緒7番地8 (電話) 0920-54-5600
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20年1月18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 17年7月1日
ユニット数	1 ユニット 利用定員数計 9 人
職員数	8 人 常勤 6 人, 非常勤 2 人, 常勤換算 6.5人

(2) 建物概要

建物構造	木造 造り
	1階建ての 1 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)	6,000 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	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 (10月1日現在)

利用者人数	9 名	男性	1 名	女性	8 名
要介護1	2 名	要介護2	3 名		
要介護3	4 名	要介護4	0 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 82.3 歳	最低	75 歳	最高	88 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	長崎県離島医療圏組合 対馬いずはら病院、同中対馬病院
---------	----------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

国道沿いの小高い丘の上に位置するホームである。各部屋の窓からは、広大な海の景色が広がっており、環境に恵まれている。ホームは、明るい雰囲気になっていて、利用者は、思い思いに自由に一日を過ごしている。ドライブや芋掘り、バーベキュー大会、クリスマス会、ボーリング大会等の行事も多く、その際撮影した写真を個人別にアルバムにして、各部屋に備え付けており、ホーム側の心配りが感じられた。また受診記録が詳細に記録されており、病院の受診の際には、貴重な資料となっている。食事、排尿、排便、バイタルの記録も緻密である。また口腔ケアにも力を入れており、食後の歯磨き、うがいも職員が見守りながら実践されている。前回の外部評価の結果は、全ページにわたって廊下に掲示してあり、積極的に情報を開示する姿勢が伺えた。職員の管理者への信頼も厚く、全員が一体となって毎日のケアに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)
	地域への運営理念の啓発の項目では、自治会に加入できない事情があり、実現できていないが、婦人会のボランティアを受け入れており、少しずつではあるが、理念を外部へ知らせる機会が出てきている。風呂場の表示は改善されている。
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)
	職員は、ワムネットの存在も把握しており、外部評価の意義も正しく理解しているが、今回の自己評価表は、職員の意見を聞き取り管理者が作成している。次回から、職員全員が自己評価表の作成に参加する事を期待したい。
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)
	運営推進会議は、4ヶ月に1度開催しており、今までに2回開催されている。参加者は、利用者、ホーム長、家族、民生委員、包括支援センターの職員である。議題は、利用者の状況やサービス提供の報告をしている。外部評価を受けている事も報告している。会議の中の提案を受けてチラシを配布してボランティアを募集する事が実行されている。ただし、議事録がないため今後議事録の整備が期待される。
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)
	家族とは、運営推進会議の際に意見交換をしている。また、介護に対する要望等は、ホームへ来訪時に直接聞き取るようにしている。家族の個別の要望事項を記録して、職員全員が共有できるしくみが今後期待される場所である。内部苦情処理担当者名は、重要事項説明書に記載されており、苦情受付箱は玄関に設置している。ただし、外部受付窓口の設置及び記載はない。
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)
	ボランティア(手品や踊り)の訪問は受け入れているが、小学校・中学校の児童、生徒の訪問はない。自治会には、法人であるという理由で加入できていない。そのため、地域とのつながりが、充分とはいえない状況である。今後双方向間の交流を期待したい。

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	「感謝・奉仕・敬意」を運営理念としている。具体的には、「明るく笑顔で親切丁寧に」「あせらず、急がさず、ゆっくと」をモットーに介護に取り組んでいる。利用者の人格を重んじ「その人らしく生活する」というケアは実践されている。一方今年度から加わった「地域の中で暮らし続ける」といった観点から特に理念を見直す取組はなされていない。	○	「地域の中でその人らしく生活する事を支えるケア」という観点から今一度理念を全員で見つめ直す機会を持つ事を期待したい。
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	職員は、運営理念を正しく理解しており、利用者と向き合っていく中で大切な事は何かを常に考えながらケアに取り組んでいる。具体的には、敬意の心を持って接する事、利用者を常に最優先して考える事を心がけている。		
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	地域の有志による草取りや手品のボランティアの受入れを行っているが、自治会へは法人であるという理由で加入できていない。また、事業所からの働きかけとして「ホーム便り」を利用者及び家族の承諾を得た上で、町内へ回覧するといった取組は、行われていない。	○	今後は個人情報の取扱いに十分に配慮をした上で、事業所からも積極的な交流に努め、地域の人々との双方向の交流がなされるよう期待したい。
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、職員全員が外部評価の意義は正しく認識しており、前回の指摘事項であるお風呂の表示をわかりやすくする工夫はなされていた。ただし、前回の指摘事項は口答で伝えているが、改善シートまでは作成されていない。自己評価に関しては、職員の意見を聞き、管理者が作成している。	○	改善シートを活用するなどして外部評価での改善項目を職員全員で共有し、更に具体的な改善がなされるよう取組みを期待したい。また、自己評価は職員全員で取り組む事を期待したい。

グループホーム やすらぎの里

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	運営推進会議は、4ヶ月に1度開催しており、今までに2回開催されている。参加者は、利用者、家族、民生委員、包括支援センター、ホーム長である。議題は、利用者の状況やサービス提供の報告、外部評価報告などである。メンバーの提案を受けてチラシを配布してボランティアを募集する事が実行されている。ただし、議事録がないため今後議事録の整備が期待される。	○	運営推進会議の議事録は会議で出された様々な意見を記録して保管することは、事業所がより質の高いサービスへの手がかかりとなることが期待されるため、今後は議事録を作成、保管されることを期待したい。
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	疑問や相談が生じた際は対馬市に出向き、意見やアドバイスを求めるようにしている。		
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合わせた報告をしている	家族の訪問が多く、その都度利用者の様子は伝えているが、文字による報告は少ない。只、部屋には職員が行事の都度撮影した利用者一人一人のアルバムを作っており、家族にとっても貴重なものになっている。利用者の金銭については、「預り金台帳」を作成し、領収書の原本は家族へ返却している。	○	訪問時だけではなく、利用者の日々の様子がよりわかるような報告方法を検討する事を期待したい。
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	家族からの要望は訪問時に直接聞き取るようにしている。また運営推進会議のメンバーとして家族の参加があり意見交換している。但し、アンケートなどを使った意見、希望を汲み取る事はされていない。内部苦情処理担当者名は、重要事項説明書に記載されており、苦情受付箱は玄関に設置している。ただし、外部受付窓口の設置及び記載はない。	○	口答での聞き取りに加えて、意見、要望を表せる方法を作る取組みと外部窓口を設置し、重要事項説明書に記載す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	開設以来の離職者は2名である。新入社員を家族へ紹介するという事は行っている。介護記録が緻密であり、後任者への引き継ぎもスムーズに実施されている。		

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	県や市からの研修の案内は、職員全員に回覧し、できるだけ全員に研修の機会が行き渡るように配慮されている。研修の記録は「復命書」「報告書」ともに整備されている。内部研修として採用後3ヶ月以内に新人研修として現場でのトレーニングを実施している。		
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	現在、他事業所からの見学を多く受け入れているが、こちらから見学に行く機会は少ない。現在、対馬市内のグループホーム間でネットワークを立ち上げようと計画中である。	○	現在計画中の対馬市のグループホーム間のネットワークを構築し、同業者間の情報交流、職員交流、勉強会が積極的に行われる事を期待したい。
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	入所前は、本人、家族に見学に来ていただき、職員も交えて過ごすことで施設の雰囲気に慣れてもらっている。入所後は家族に訪問の回数を多くしてもらい、職員と連携しながら利用者の不安感を取り除くよう工夫している。		
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	日常は洗濯物干しやとりこみ、仕分けを手伝ってもらっている。利用者が話す昔の仕事の話などには職員は運営理念である「敬い」の心を大切に耳を傾けている。話の中から職員が知識を得る事も多い。		

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	会話が困難な利用者に対しては、職員の方から問いかけを積極的に行い、その表情、反応から利用者の思い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ィアを反映した介護計画を作成している	利用開始時に本人、家族からの要望、医師の指示などを取り入れてそれぞれのアイデアを反映した介護計画を作成している。		
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	基本的には、6ヶ月に一度の見直しを行っているが、安定した利用者については1年間同じ計画を継続している。見直すまでの期間が長いので現状に即した計画となっているかが問題である。また、見直し後の介護計画を家族へ説明した後もらう同意のサインがない。	○	介護計画は、状態が安定している場合であっても本人の現状に合っているか短期間に見直す機会を持つ事が望ましい。また、家族へ計画を説明し確認のサインをもらうことが望まれる。
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	提携の病院や歯科医院への受診、自宅へ帰宅する利用者の送迎をしている。ドライブやホームの外の行事も多く外出には柔軟に支援している。		


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	事業所の協力医療機関をかかりつけ医としている利用者がほとんどである。通院は、利用者の希望を尊重して対応している。その際に「受診記録」を詳細に記録しており、医師への情報提供や毎日の介護に役立っている。		
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	重度化した場合を想定して、職員間、家族、協力医療機関と話し合いを行っているが、重度化した場合、終末期に関しての方針が明文化されていない。	○	重度化、終末期に対しての基本方針を定め重要事項説明書などに明文化し、家族へ説明し、利用者に係わる全員が共通認識を持つ事が望まれる。
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	運営規定に「秘密保持等」の条項を設けて、守秘義務について明示している。利用者の個人情報の取扱に関しては、ミーティング、会議等で指導が行われている。入社する際に職員は「誓約書」を提出している。		
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し、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	リビングでくつろぐ人、自室で趣味の編み物をする人がいたり、規則正しい生活の中にも利用者の生活のペースを尊重する姿勢が伺える。ゆったり、のんびりと生活ができている事が利用者の表情にも表れている。		

グループホーム やすらぎの里

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)
(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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	献立を立てる際は、利用者の希望を取り入れ、ホーム内の畑で採れた旬の野菜を使って、食事が楽しくできるよう工夫している。食事は職員も同じ食事を取りながら一緒に会話しながら食べている。お手ふきを丸めたり、後片付けができる利用者は自発的に行っている。		
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	入浴は、火・木・土と決めているが、曜日にこだわらず、利用者の希望にそって柔軟に対応している。体調の悪い利用者に対しては、足浴や清拭で対応している。		
(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	食事の後かたづけや、洗濯物たたみ、草取りの手伝い、花の世話が得意な方には手入れの仕方を聞くなど、能力を発揮する場面を提供する取組みをしている。自室で編み物を楽しむ利用者もいる。		
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	気候が良い日は事業所の周りを散歩したり、利用者の希望に沿って買い物、ドライブへ出かけるなど外出の支援をしている。		
(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	部屋には鍵はなく、玄関や勝手口も日中は開放している。		

グループホーム やすらぎの里

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	消防署の指導の基に、利用者も参加し、年2回の避難訓練を行っている。平成19年3月には夜間想定で実施している。また、職員間では、年3回の防火訓練を実施している。ただし、地域の人々や消防団との連携は取られていない。	○	周辺には民家が少なく、防災に関しては、地域の人々からの支援が不可欠となるため、今後地域の消防団への働きかけを期待したい。
(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	水分は、三度の食事と10時と3時のおやつの際に摂取するよう支援している。夜間は、各部屋にペットボトルと湯のみを常備して水分確保に努めている。食事摂取量は、チェック表に記入し、水分摂取量は、個々に応じて量を決めている。		
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	リビングにはソファやこたつなど利用者が思い思いに過ごせる場所が設けてある。換気は、こまめに行われており、テレビの音量や職員の会話も気にならない大きさで、日当たりも良く明るく快適な場所となっている。廊下には、行事の際の写真や季節を感じさせる花、また利用者の手作りの暖簾など、暖かみのある空間が作られている。		
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	各部屋には、利用者が自宅から持ち込んだ家具や日用品が置いてある。また部屋からは、美しい海が眼下に広がっており、利用者の心を和ませている。		

※  は、重点項目。