

# 1. 調査報告概要表

## 【評価実施概要】

事業所番号	4270135165
法人名	有限会社 グリーンプライト
事業所名	グループホーム ほっと
所在地	長崎県長崎市三京町1962 (電話) 095-850-4275
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 2月 26日

## 【情報提供票より】 (平成20年 1月13日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 15年 4月 1日
ユニット数	2 ユニット
職員数	15 人
利用定員数計	18 人
常勤	5人
非常勤	10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)	27,000 円	その他の経費(月額)	実費	
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	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 (2月 26日現在)

利用者人数	18 名	男性	6 名	女性	12 名
要介護1	2 名	要介護2	5 名		
要介護3	7 名	要介護4	3 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 83 歳	最低	65 歳	最高	95 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	田尾病院 道ノ尾病院 虹ヶ丘病院
---------	------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

自然に恵まれた丘の上にあるホームであり、ホームの周りには緑が多く利用者やその家族が自然を楽しみゆっくりと過ごすことができる環境に建てられている。職員は理念である「ほっと」でほっとする所であることを目指しており、その為の基本姿勢が日頃の職員の行動に浸透しており、ホーム内は穏やかで、自然に時間が流れるような感じがあり、それは現利用者家族の多数が「居心地がいい」と言われていることに繋がり、職員一人一人が、利用者本位を大切に、努力している結果である。また、ホーム内は清潔感があり、居室の窓からは季節の移り変わりが感じ取れる、素晴らしい環境である。

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) 改善事項である、理念の地域への広報、啓発についてはホーム便りではなくパンフレットを活用する、また最新の緊急連絡網を作成する等、一つ一つの改善点について職員で話し合い改善に取り組む努力をしている。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 管理者は、自己評価の意義や目的について全職員に伝えており、今後は、具体的に評価内容を一つひとつ点検しながらサービスに繋げていくよう職員と再確認している。
重点項目②	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2ヶ月に1度、偶数月の第2土曜に行われ、自治会長、民生委員、家族会代表、すこやか財団、運営者及び職員で構成されている。内容はサービスの報告や外部評価の結果報告が主であるが、今後、地域の方のアイデアや家族会からの意見が出やすい関係をつくり、今後のサービスの向上に努めたいとホーム側は考えられている。
	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) 苦情の受付の体制や外部相談先等、利用法の説明は入居時、また日頃から口頭で随時行っており、家族の来所時、管理者や職員は要望が表にしやすいような雰囲気心がけている。また利用者別に担当を決めており、本人や家族の要望や不安を会話の中から聴き取り、すぐに対応できる体制ができています。
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) 自治会の夏祭りや、おくんち等の行事には利用者と一緒に参加を行い、ホームの夏祭りにも地域の方が子供連れで来られたり、敬老会の案内をしたり等、交流を深めている。ホームサイドでは今後も運営推進会議を機会に更に繋がりを強くしたいと考えている。

## 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 (すでに取り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	全ての人たちにとってほっとでほっとする所である事を目指している。それは地域密着型であっても変わらず、地域の方が利用者と共に、ほっとする場所を提供し、交流を深め新たななじみの関係を構築するために考えられた理念である。		
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	理念は玄関に掲示され、月1回の全体会議やそれぞれのユニット会議でも理念を基に具体的な利用者の介護について話し合いがもたれている。また、年度の目標に加え個人目標を決めており、自分にして貰いたいことをしてさし上げるを基本に日々取り組まれていた。		
<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	自治会の夏祭りや、おくんち等の行事には利用者と一緒に参加を行い、ホームの夏祭りにも地域の方が子供連れで来られたり、敬老会の案内をしたり等、交流を深めている。ホームサイドでは今後も運営推進会議を機会に更に繋がりを強くしたいと考えている。		
<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	前回の評価の改善事項である、理念の地域への広報、啓発についてはホーム便りではなくパンフレットを活用する、また最新の緊急連絡網の作成をする等、一つの改善点について職員で話し合いがもたれていた。また、今回の自己評価についても職員全員が記入を行い、外部評価の意義を確認してひとつにまとめている。		

グループホーム ほっと

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2ヶ月に1度、偶数月の第2土曜に実施している。自治会長、民生委員2～3名、家族会代表2名、すこやか財団より1名、運営者他5名で構成されており、出席者からの意見を参考に日々のサービス向上に努め、地域との交流を深めるきっかけにもなっており、議事録より確認できた。しかし議事録の記録内容が解りにくい部分があった。	○	運営推進会議や家族会の議事録について、前回の話し合いの結果報告等、一定の形式を工夫することにより、会議当日の流れや外せない項目等が確実に記録できるため、再度見直しを希望する。また、その際、日付や職員の確認欄を設け記録の大切さを再認識することを期待する。
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	利用者の手続きの書類提出等は事務に任せており市の職員と会い、その際に相談事項や行事等についての話は運営者が直接行っている。今後、機会があれば介護教室等、連携できる分野での協力に取り組みたいと考えている。		
<b>4. 理念を実践するための体制</b>					
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	毎月、ハガキの上半分に利用者の写真、その下に担当者よりのメッセージを入れたものを郵送しており家族から喜ばれている。また、請求書と一緒に「ホット通信」でホームの様子や行事の様子を知らせしている。面会時には、近況と同時に金銭報告や不足物品、病院の受診状況等の説明を行っている。定期的な来訪のない家族へは電話での対応を行っている。		
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	意見箱を設置しているが苦情の申し出は、現在のところない。苦情の受付や外部相談先等、利用法の説明は入居時、また日頃から口頭で随時行っており、家族の来所時、管理者や職員は要望が表にでやいような雰囲気心掛け、特に毎月のハガキのメッセージが話題になり担当者や家族の話が広がるきっかけとなっている。		
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	法人間での職員の異動は極力さけ、固定されているが、ホーム内部の異動はある。この場合、担当を決めているが、その担当が異動の場合、困らないように日頃から利用者には全員が関わるように配慮されている。新人が入る場合は1週間、新人研修が行われた後、リーダーに1ヶ月について指導を受け毎日ノートを提出するように徹底している。また離職の場合は引継ぎに余裕を持たせ、利用者のダメージが少なくすむよう配慮している。		

グループホーム ほっと

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)
<b>5. 人材の育成と支援</b>					
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	法人内で配属後も新人研修が2ヶ月行われている。多くの職員が所外研修に参加できるように各フロアに研修案内を掲示し、個人の啓発を促し希望の研修の参加が行われている。参加後は必ず報告会を開催し、職員全体で共有をされていることを書面でも確認した。また、毎月第4月曜に内部勉強会で各ユニットの事例発表等を行い現場に即した職員育成に取り組んでいる。		
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	月1回のグループホーム連絡協議会に加え市内12施設研修会にも参加しており、各施設で研修委員を出し2施設位で研修担当を決め、毎回テーマを決め勉強会の中で同業者とのネットワークづくりを行い、学んだことを持ち帰り、他職員への研修、啓発に役立っている。		
<b>II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
<b>1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応</b>					
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	本人や家族にホーム内を見学してもらったり、自宅を訪問する等、利用者本人が安心してサービスを利用できるよう心がけている。また入居後1ヶ月～3ヶ月の間は来訪等、家族にも協力依頼を行っている。ホーム内では入居当初は付きっきりでコミュニケーションに心がけ、常に声を掛け接する機会を多くする工夫をしている。		
<b>2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援</b>					
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	職員は常に利用者と行動を共にして、日常の生活を共に楽しみながら介護を行っている。利用者からは、日常の行動に対する節度や昔の料理や魚の裁き方等を学んでおり、互いに支えあう関係が自然にできていた。		

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)
<p><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></p>					
<p><b>1. 一人ひとりの把握</b></p>					
14	33	<p>○思いや意向の把握</p> <p>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</p>	<p>利用者の会話の中から希望を引き出すように努めている。また思いや意向を伝えることができない方の場合には表情から察したり、家族から伝えてもらう等で対応を行っている。聴き出した意向については申し送りノートや職員会議も利用して職員全体で共有している。</p>		
<p><b>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</b></p>					
15	36	<p>○チームでつくる利用者本位の介護計画</p> <p>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</p>	<p>家族からの入所前の情報や本人や家族意見を反映し入所後1週間で第1回の介護計画を立案し、その後のホームでの様子を見て職員の意見を反映しながら個々に合った介護計画を作成している。</p>		
16	37	<p>○現状に即した介護計画の見直し</p> <p>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</p>	<p>3ヶ月から6ヶ月で介護計画の見直しを行っている。介護計画の内容は、あらかじめ計画作成者と利用者個々の担当者や本人、家族等が話し合いを行い見直され、見直された内容は全職員に熟知され、見直し後も利用者の様子を見ながら日々の記録に気づいた事がすぐ書き込まれており細やかな気遣いがみられる。またその記録を利用して次回の見直しを行っている様子が伺えた。</p>		
<p><b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b></p>					
17	39	<p>○事業所の多機能性を活かした支援</p> <p>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</p>	<p>家族からの急な依頼の外出支援や、体調の優れない利用者には食事の量や排泄等把握し、早目に医師へ連絡、相談を行い早期に対応して入院に至らないよう支援している。また、手作業によるリハビリや2ユニット合同で手すりを使ったリハビリ支援を行っている。</p>		

グループホーム ほっと


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)
<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	<p>○かかりつけ医の受診支援</p> <p>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</p>	<p>事業所の協力医の他、家族とも相談し、利用前のかかりつけ医での医療を定期的を受診したり、内科・皮膚科・歯科の2週間に1度の定期的な往診があり、適切な医療を受けられるように支援が成されている。</p>		
19	47	<p>○重度化や終末期に向けた方針の共有</p> <p>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</p>	<p>重度化した場合における対応の指針が明確化している。重度化した場合24時間医療機関と連絡可能な体制にあり、近隣に提携医療機関がある。看取りについては、様子を見ながら温かい対応がなされており、主治医を交えて家族と職員全員で意思確認の話し合いが持たれている。</p>		
<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	<p>○プライバシーの確保の徹底</p> <p>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</p>	<p>日々の関わりの中で、馴れ慣れしい言葉にならない様に気をつけている。職員同士でお互いに気をつけあっている。個人情報については、事務所へ保管されており、職員全員、利用者のプライバシーについても守秘義務の誓約書がある。</p>		
21	52	<p>○日々のその人らしい暮らし</p> <p>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</p>	<p>急がずせかさず、ひとりひとりの気持ちを大切にし、利用者のペースに沿って待つ気持ちをもって支援している。買い物や外出の希望に沿えないときは次の日に出かけるよう柔軟に支援している。</p>		

グループホーム ほっと

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)
<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	食事は、利用者の食べたい物が有ったら出来るだけ作る様にしており、盛り付けも楽しめるように工夫し、職員も一緒に同じものを食べている。外部より旬の野菜や魚等送られてくることが有り楽しみにしている。さざみ食等必要に応じて支援され配膳の手伝いもしてもらっている。		
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	火曜・木曜・土曜の週3回入浴日としているが、希望時間が有れば柔軟に対応している。入浴を嫌がる利用者には翌日に入ってもらったり、病院へ診察へ行く前の入浴も行っている。夜間は職員が少ないのでシャワー浴となっている。		
<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	生活歴を活かすことが年々難しくなっているが、日々の暮らしの中で茶碗洗い、洗濯干しや洗濯物たたみ等の役割をもってもらっている。利用者はリビングで寛ぐことが多く、職員と一緒にゲームを楽しんだりカラオケで大きな声で歌うことが気張らしになっている。		
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	グループホームは山間部に立地しており、天気の良い日は利用者の体の状況で判断し、山の散策に行ったり、海や近隣の山へドライブに出かける等、希望に沿った外出支援が成されている。また、歩行困難な方には同施設内のディサービスの車等で外出支援が成されている。		
<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	玄関や部屋のドアには鍵はかかっている。また、ドアを開ける際のチャイムも取り付けおらず自由な暮らしを支援している。外出や帰宅願望のある方には、落ち着く様に近くまで一緒にでかけている。		

グループホーム ほっと

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	年2回実施予定、初回は同系列の事業所と合同で利用者や職員による毛布を使った避難訓練行われている。昼間と夜勤帯は19時から消化・通報・避難訓練を実施していることを記録で確認できた。今期はもう1度初回とは違う状況設定での訓練が予定されている。近隣の民家等にも、災害時の協力を働きかけている。		
<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	食事に関する栄養指導は受けていないが、常に栄養バランスや食事量に配慮した献立作成を行っている。食事量や水分の記録は取られており、塩分を控えた方がよい利用者へは吸い物等塩分を薄くしている。	○	利用者にとっての日々の食事は、利用者の健康維持にも繋がり、日頃の献立についての栄養士等、知識のある方に相談し指導を受けることを期待する。
<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	家庭的で清潔感があり、食事を作る音や臭い、職員と利用者との和やかな会話が有り、日ごろの職員の細かい気遣いと温かい対応が感じられる。花も置かれており植木の管理を楽しみにしている利用者やピアノを弾く利用者もいる。そんな中で職員の休息を取る場所が確保されていない点が気にかかった。	○	利用者にとって安らげる居心地のよい空間が提供されるためには、職員の精神面でのケアも求められる。ハード面で難しい点はあるが、短い休憩時間に介護の疲れを癒し、安心して休息できる空間が確保されることにより、よりいっそう利用者へのサービスの向上に繋がることを期待する。
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	居室は清潔に保たれており、以前より使用していた馴染みのタンスや思い思いの小物が飾られ、居心地良く過ごせる様、工夫されている。また、居室の窓は眺めがよく季節の移り変わりが自然に感じることが出来る。		

※  は、重点項目。