

1. 調査報告概要表

【評価実施概要】

事業所番号	4270202429
法人名	社会福祉法人 長崎友愛会
事業所名	ゆうあいホーム ひだまりの家
所在地	長崎県佐世保市大野町166-13 (電話) 0956-40-5737
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12月12日

【情報提供票より】 (平成20年11月15日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成14年11月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	8 人	常勤	6人, 非常勤 1人, 常勤換算 7人

(2) 建物概要

建物構造	木造	造り
	2階建ての	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 円	その他の経費(月額)	7,500 円
敷金	有(円)	○無	
保証金の有無(入居一時金含む)	有(円) ○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(11月15日現在)

利用者人数	18 名	男性	6 名	女性	12 名
要介護1	3 名	要介護2	4 名		
要介護3	4 名	要介護4	7 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 85.5 歳	最低	71 歳	最高	97 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	城内科医院、朝村歯科医院、久保内科病院
---------	---------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

このホームは住宅地にあり、前の道路は小中学校の通学路になっている。登下校中の子ども達と挨拶を交わす等利用者が温かい気持ちで子ども達と接している。このホームの特徴は現状に満足することなく、さらにサービスの質を高めていこうと管理者はじめ職員全員で取り組んでいる点である。特に地域活動への参加、地域との交流に力を入れており、利用者が地域で安心して生活できるように、地域社会から協力を得られる関係づくりを目指している。また、ホームでは季節ごとの行事や観光船クルーズ、施設対抗の運動会等のイベントがあり、利用者も楽しんで参加している。同法人内には複数の施設があり、職員、利用者の交流が行われており、運営上の問題を共有し、お互いのホームの改善に活かしている。また、従来の介護計画を生活支援を重視した内容に見直す計画もあり、今後がさらに期待されるホームである。

【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)
	前回の外部評価の結果を受けて、職員で改善に向けた話し合いが行われ、改善計画シートが作成されている。まだ計画段階にとどまっているものもあるが、全体的には改善に向かって進んでいることを確認できた。
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)
	自己評価は職員全員の意見を取りまとめて作成されている。管理者、職員は自己評価に対して、日頃提供しているサービスを確認し、振り返る機会として取り組み、できている項目でも更にレベルアップするように心がけている。
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)
	2ヶ月に1回開催されており、利用者の家族、市の担当職員、地区の公民館長、民生委員、近くにあるグループホームの職員が参加している。グループホームの近況報告、外部評価の結果報告、行事予定等の連絡等が行われている。火災等緊急時の対応等について話し合いが行われていた。
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)
	入居時に苦情を受け付ける事業所内の担当窓口、第三者機関、事業所内に設置している意見箱について利用の仕方を説明している。家族等の面会時に個別に要望等を聞いているが、十分に聞き出せていないため、現在の取組を一部見直し、アンケートの実施等家族が意見を表明しやすい方法を検討することを期待する。
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	町内会、町内の老人会への参加、「子ども110番の家」の登録、安全パトロール隊の参加等様々な地域活動に参加している。また、グループホーム主催の納涼祭には多数の近隣の住民が訪れた。今後、今まで以上に地域との交流、関係を深める取り組みを重点的に行うことを計画している。

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	事業所の理念である「もっと優しく、もっと温かく」は職員から募ったものの中から、話し合いを重ねた上で決定されたものであり、現状に満足するのではなく、もっと利用者に満足していただけるようにという思いでつくられている。利用者の地域社会における生活を支援するため、地域住民と交流を図る取組を積極的に行っている。		
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	理事長は新人職員が受講する新人研修において、地域福祉の担い手として社会的排除をなくすという法人理念について語り、職員への浸透を図っている。また、スタッフの月例会議「ひだまり会議」で利用者へ理念に基づいたケアができていますか確認し、話し合っている。		
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	町内会、町内の老人会への参加、「こども110番の家」の登録、安全パトロール隊の参加等様々な地域活動に参加している。また、グループホーム主催の納涼祭には多数の近隣の住民が訪れた。幼稚園の遊戯会、小学校の卒業式に招待を受ける等地域との交流はさかんに行われている。		
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	自己評価は職員全員の意見を取りまとめて作成している。新人の職員の意見も反映され改善に活かされている。管理者、職員は自己評価に対して、できている項目でも更にレベルアップするように心がけている。外部評価についても、グループホームの質の向上に活かす機会として全ての職員が意義を理解し、取り組んでいる。		

ゆうあいホームひだまりの家

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	2ヶ月に1回開催されており、利用者の家族、市の担当職員、地区の公民館長、民生委員、近隣のグループホームの職員が参加している。グループホームの近況報告、外部評価の結果報告、行事予定等の連絡を行い、参加者から意見を聞いている。出された意見については、全職員で話し合い、改善へつなげている。		
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	市役所の生活保護課、長寿社会課、社会福祉課に運営上の問題の相談を行っている。社会福祉課より利用者が転倒した時の骨折等を防止するため、床をカーペットに貼り替えるアドバイスを受けた。		
.					
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	家族等には面会時に利用者のグループホームでの暮らしぶりを時折写真を見せながら報告している。遠方にいるため、ほとんど面会に来られない家族等には電話で報告を行っている。また、グループホームの近況、職員の異動等を掲載した「ひだまり新聞」を発行し、ホームの様子を伝えている。金銭報告については、帳簿のコピーと領収書を送付し、家族等に確認してもらっている。		
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	入居時に苦情を受け付ける事業所内の担当窓口、第三者機関について説明している。意見箱を事業所内に設置しているが活用はされていない。家族等の面会時に個別に要望等を聞いているが、充分ではない。	○	家族等の意見、要望があまり聞き出せていない現在の取組を一部見直し、運営推進会議に出席している家族等の代表者が利用者家族の意見をまとめて報告することやアンケートの実施等家族が意見を表明しやすい方法を検討することを期待する。
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	職員が異動になる場合には、利用者、家族等に事前に説明を行っている。同一法人内の異動の場合には、行き来があり、利用者や顔なじみの関係を継続するようにしている。新しい職員は二人いる早出者、遅出者について仕事に早く慣れるようにし、利用者が不安になったり、ダメージを受けることがないように配慮している。		

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)
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	同系列の複数の施設が集まり、本部で月初めに研修委員会を開催している。研修内容は介護実習、看護師による指導、人権に関するもので、職員のレベルアップにつながっている。法人内及び外部主催の研修予定を記載した年間研修表が作成されており、職員の習熟度、希望に応じて受講できる体制ができている。運営者も職員の研修受講、資格取得に対して勤務体制等バックアップを行っている。		
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	理事長は、市の連絡協議会の会長を務めているため、多くの施設との交流が深い。同一法人内や同じ系列のグループホーム、有料老人ホーム間で職員同士の交流はさかんに行われており、情報交換、運営上の問題を共有する関係を築いている。また、近隣のグループホームとも運営推進会議のメンバーになってもらったり、共同で行事を計画する等交流の範囲は広がっている。運営者も交流を広げる職員の自発的な活動を積極的に推奨している。		
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、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	利用者に通所サービスから慣れてもらうことが事業所側としては望ましいが、現状ではすぐに利用開始となるのが殆どである。家族等、医師から利用者の状態、生活歴等を聞き、利用開始直後は家族と連絡を取りながら、利用者が不安にならないように対応している。		
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	利用者には食卓拭き等の食事の準備、後片づけ、おやつづくり等出来る範囲で手伝ってもらっている。また、職員の結婚を祝う利用者の姿や行事等で職員と楽しそうに過ごしている利用者の姿を写真で確認でき、共に支え合う関係がうかがえた。		

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)
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	日常会話の他、利用者と一対一で向き合える入浴介助時に思いや希望を聞き取るようにしている。職員は利用者の声のトーンや言葉づかい、表情で気持ちの変化等を読み取り、利用者の希望や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アを反映した介護計画を作成している	介護計画は1人の職員が利用者1~2名を担当し、職員から上がってきた意見をとりまとめ、計画作成責任者のアドバイス、主治医の意見を参考にしながら作成されている。日常のケアを通して職員が聞き取ったり、把握した利用者の希望を計画に反映させている。また、計画作成にあたっては家族の要望等を確認している。今後、現在の計画書様式を見直し、生活支援を重視した新しいものに変える取組を行っている。	○	問題改善ではなく、生活支援のための介護計画にするために、項目の見直しを行い、また、職員、利用者、家族等にもっとわかりやすいフォームを作成中であり、21年1月に完成する予定である。新たな計画書で利用者へのサービス向上を期待する。
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	介護計画の定期的な見直しは3ヶ月に一度行われているが、入退院時、状況に変化が生じた時は現状に即した計画への見直しが行われている。ケアプランの実施、利用者の状態を多数からなる項目で確認し、記録している。見直しが行われた都度、利用者、家族等から確認のサインをもらっている。		
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	利用者の医療機関の受診において、事業所から少し遠いところにある医療機関でも通院介助を行っている。法事や教会の礼拝を希望する利用者の付添をする等個別の要望に対応している。		


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受診している利用者が多いが、本人が希望する場合は、従来からのかかりつけ医を継続受診できる支援を行っている。職員は、利用者のバイタルチェックを行い、毎日結果を協力医療機関へ報告している。また、通院介助を行い、利用者の健康状態等を医師から聞き、利用者の健康面をサポートしている。		
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	理事長自ら看取り看護の大切さを認識し、方針を文書化した「看取りに関する指針」が作成されている。契約時に家族等に説明し、同意書で確認を得ている。指針には、終末期を迎えた利用者の生活を利用者の尊厳を大事にしながら充実したものにする事業所の基本的な考え方とスタッフ、医療機関等による具体的な支援の内容が記載されている。		
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	広報誌等への利用者の写真掲載については、事前に家族等から同意を得ている。また、利用者に関する個人情報、記録は職員が退職後においても漏らさないように誓約書を書いている。利用者の部屋に入室する際は声をかける等プライバシーに配慮した対応がなされている。		
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	食事の時間等一日の日課は決まっているが、利用者のその日の体調等に配慮し、無理に日課をこなすことはせずに、利用者がしたいことをできるように支援している。食事においても食べる速さが利用者ごとに違うが、せかすような対応は行われていない。		

ゆうあいホームひだまりの家

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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	利用者の食べ物の好き嫌い、アレルギーは本人または家族等から聞き、把握している。調理は外部委託で、味のばらつきの解消や、食事の準備等にかかる時間を介護に向けた思いから導入している。利用者はテーブルを拭いたり、配膳等を力量に応じて手伝っている。利用者の希望の献立も取り入れてもらえるよう業者との話し合いも行われている。また、とろみ、きざみ食が必要な利用者にはホームで別途対応している。		
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	入浴は曜日に関係なく、毎日入浴できるように対応している。入浴を拒む利用者に対しては、強制せずにタイミングを見計らって入浴を促している。入浴前には温度を確認し、安全に配慮している。同性の職員が入浴介助をすることを原則とし、プライバシーに配慮している。入浴は利用者の思いや希望を聞き取る機会として支援に活かしている。		
(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	利用者が好きだったこと、生活歴等を本人や家族等から聞きだし、歌が好きだった利用者には歌を使ったレクリエーション等を働きかけている。また、地域の行事への参加、九十九島観光船クルーズ、同法人内の施設対抗による運動会において生き生きとした利用者の表情が写真で確認できた。また、洗濯物干し、草むしり、外回りの掃除等職員と一緒にやっている。		
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	車椅子利用の利用者でも日常的に事業所の近くを散歩したり、行事にも参加している。また、買い物やたまにファミリーレストランで食事を楽しむ等の外出支援をしている。外出支援記録簿が作成されており、日頃の外出支援が記載されている。		
(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	利用者の居室、共用空間は2階にあり、玄関は1階にあるため、職員の目が届きにくく、夜間、冬季、天候により建物の非常口、玄関は鍵をかけた状態となっている。日中に玄関の鍵をかけない試みをしたが、完全ではない。	○	日中は、利用者の行動、変化を察知し、見守りに対応することを期待する。また、利用者の安全のために、地域住民、近くのスーパーへの協力依頼、連絡網の作成等の検討を期待する。

ゆうあいホームひだまりの家

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	一年に二回夜間を想定した避難訓練を消防署立ち会いのもとに行っている。また、職員全員が消火器での消火訓練を行っている。緊急時の連絡網も整備されており、同じ系列の施設から協力を得られる体制ができている。運営推進会議等ではたきかけを行っているが、近隣住民の訓練への参加、協力体制の構築までは至っていない。	○	近隣住民との交流は深まっており、来年は地区合同の消防訓練を行う予定である。今後さらに地域との交流を深め、緊急時には相互に助け合う関係が築かれることを期待する。
(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	食事は外部委託によるものが中心となり、栄養のバランス、カロリー、塩分等が正確に計算されている。きざみ食やとろみ食にも対応しており、利用者の状態、噛む力等に合わせた食事が提供されている。食事の摂取量は経過表に記録し、把握している。また、水分の摂取もこまめに行うようこころがけている。		
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	共用の空間には、行事の写真、利用者の作品、季節に合わせた飾りや花が飾られており、天井から差し込む陽が明るく、居心地よく過ごせる空間となっている。食事の時間はテレビを消し、落ち着いて食事ができるように配慮している。台所は、利用者が出入りしやすいつくりとなっており、気軽に手伝いができるようになっている。		
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	利用者の居室は全室南向きで陽当たりが良い部屋であり、人の往来を眺めたり、思い思いに過ごしている。使い慣れた家具、私物等が持ち込まれており、また、思い出の品や家族の写真、ホームの行事で撮った写真が飾られている。		

※  は、重点項目。