

1. 調査報告概要表

【評価実施概要】

事業所番号	4290200056
法人名	有限会社 ハートフル長崎
事業所名	グループホーム 団欒
所在地	長崎県佐世保市梅田町110-12 (電話) 0956-26-0771
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18日

【情報提供票より】 (平成20年9月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成15年 3月 1日
ユニット数	2 ユニット
職員数	7 人
利用定員数計	18 人
常勤	5人
非常勤	1人
常勤換算	6.2人

(2) 建物概要

建物構造	S準耐 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)	20000~22000 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		
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 (12月18日現在)

利用者人数	18 名	男性	7 名	女性	11 名
要介護1	3 名	要介護2	5 名		
要介護3	8 名	要介護4	1 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 83 歳	最低	61 歳	最高	96 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	佐世保記念病院、朝村歯科
---------	--------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当ホームは、佐世保市の中心部にも近い丘の上に位置している。各部屋は、収納のスペースも充分にあり、日当たりも良く明るい。理念が職員全員で共有されており、「尊厳を保ち地域に根ざして暮らして行く」事を経営者、職員全員が常に考えている。研修には力を入れており、所内、所外ともに年間計画に基づき実施している。経営者を始め、職員の積極的に学ぶ姿勢や情熱が感じられるホームである。また、法人内にグループホームや小規模多機能の施設があり、ヒヤリハットの事例がファックスで全施設へ送付される等、情報の共有化が徹底されている。運動会等の行事を通じて法人内の他のホームとの交流も盛んである。

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)
	改善シートを作成して、改善に向けた計画を具体的に立てている。その中で法人理念を毎日唱和するという取組がなされており、その結果、職員全員が利用者とのように向かい合うべきかを各自がそれぞれ考えるようになっており、結果的に前回指摘された「思いや意向の把握」もきめ細やかな配慮がなされている。ホームの前の道路の整備については、引き続き地主さんとの交渉を期待したい。
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)
	自己評価を作成するに当たっては、ベテランと新人が2名でペアを組み、数項目毎に分担し、全員で書き上げている。評価の意義も正しく把握されており、改善に向けての意識も高い。
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、2ヶ月に1回行われている。参加メンバーは、家族代表、地域住民代表、市の職員、専門職代表を交えて開催されている。行事の報告が主であり、意見を反映した取組にまで至っていない。
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)
	運営推進会議には、家族の代表が参加している。ケアに対する要望は、家族の訪問時に職員が口頭で聞き取り、申し送りノートへ記載し、職員全員が共有するようにしているが、苦情や要望を記録したファイルは現在のところ作成されていない。意見箱は、1階と2階にそれぞれ設置されてあるが、口頭で伝えられる事が多い。今後家族の要望を書面で調査する取組が期待される。また、行政への連絡先は、玄関の掲示板のみならず、重要事項説明書への記載も望まれる。
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)
	梅田町の自治会に加入しており、町内の会合にも出席している。近隣の公園で行われる夏祭りに参加したり、敬老会や近隣の保育所との交流も盛んに行われている。

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	法人全体の理念は、「もっとやさしく、もっと温かく」であり、ホームとしての理念は、「個人の尊厳を保持しつつ、自立した生活を地域社会において営む事ができるよう支援する」というものである。具体的には、行政、医療機関、ボランティアなどと密接な協働体制を取り、利用者の社会参加を進めていくという支援策を掲げており、地域に根づいたグループホームを目指している事が伝わってくる。		
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	職員は、朝の申し送り時に全員で理念を唱和している。理念に基づき、利用者へのあいさつを欠かさない、手を握ってあげる、言葉にならない気持ちを察すること、など個人を尊重する姿勢は、毎日のケアで実践されている。また、町内会や近隣の保育所との交流も盛んであり、地域密着型のホームとして周囲にも認識されている。		
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	梅田町の自治会に加入しており、会合にも出席している。近隣の公園で行われている夏祭りに参加したり、敬老会や近隣の保育所との交流も盛んに行われている。		
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	自己評価を作成するに当たっては、ベテランと新人が2名でペアを組み、数項目毎に分担し、全員で書き上げている。評価の意義も正しく把握されており、改善に向けての意識も高い。昨年の評価の改善項目である「思いや意向の把握」については、理念を毎日唱和する事で職員一人一人に浸透している。		

グループホーム 団欒

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回行われている。参加メンバーは、家族代表、地域住民代表、市の職員、専門職代表、ホームの管理者、職員である。行事の報告が主であり、会議での意見を取り入れた取組にまでは至っていない。	○	会議で出された意見を再度見直して、運営に反映させる取組を期待したい。
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	市役所の職員とは、2ヶ月に1度は運営推進会議で交流している。また、グループホーム協議会を通じて、市の保健所の指導を仰ぎ、「感染症予防対策講習事業」を受講している。		
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	利用者の暮らしぶりや職員に関する情報を掲載した団欒新聞（不定期）を家族へ送付している。また個人別に写真や手紙を送る事もある。金銭出納帳は、個別に作成されており、毎月家族へ提示し印鑑をもらっている。遠方の家族へはコピーを送付している。		
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	運営推進会議には、家族の代表に参加してもらっている。ケアに対する要望は、家族の訪問時に職員が口頭で聞き取っている。申し送りノートへ記載し、職員全員で共有するようにしているが、苦情や要望を記録したファイルは現在のところ作成されていない。意見箱は、1階と2階にそれぞれ設置してあるが、口頭で伝えられる事が多い。	○	家族の意見や苦情は、口頭で聞き取っており、申し送りにて全員に周知されているが、アンケートを実施する等の取組はなされておらず、今後書面での要望の調査やそれを記録に残し、運営に活用して行く取組が期待される。また国保連合会や行政への連絡先は、玄関に掲示されているが、重要事項説明書には記録がない為、追加される事が望まれる。
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	法人内での人事異動があり、職員が交代する事があるが、引継ぎは充分に行い、利用者や家族にも説明するようにしている。異動後も行き来ができる環境であり、また、運動会などで顔を合わせる機会も多く、利用者への声かけを心がけている。		

グループホーム 団欒

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	法人と関連法人の全施設の職員で、研修委員会を作っている。その中で内部研修、外部研修の内容を検討し、研修を実施している。年間の研修計画は、内部・外部・グループホーム協議会毎に一覧表にして全施設へ配布されている。その中には消防署や町内との交流会も記されており、法人としての活動が誰でも把握できるようになっている。職員へはアンケートを実施し、受講したい研修の内容を把握している。		
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	法人の代表者がグループホーム協議会の役職をしている事もあり、他のホームとの連絡は密に取れている。また関連の事業所がグループホームで他に4件あり、研修の情報や事故報告等の回覧が全施設で行われているなど、情報の共有化は、徹底している。		
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	まず、家族と共に見学に来ていただいている。空室がある場合は、ショートステイも受け入れている。利用前は、自宅や入院先の病院へ職員が出向き、家族から事前に話を聞き取り、本人の意向を把握した上で入所してもらっている。		
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	漬け物の漬け方や野菜の調理方法を教えてもらったり、人生の先輩として「困難に負けない精神」を学ぶことも多い。孫のような年齢の職員が励まされることもあり、お互いに支えあっている関係が築かれている事が伺えた。		

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 (すでに取り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	言葉で表現するのが困難な方の思いは、顔色や態度で把握するよう心がけている。ホームで作成している「アセスメント表、再アセスメント表」には身体の状態はもちろん、食事の嗜好や趣味についても記載されている。職員全員でアセスメント表を活用するようにして、個人の要望を把握する事に努めている。		
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	介護計画については、利用者や家族の意見を取り入れ、職員間での話し合いのもと、項目別に判りやすく作成されている。また主治医の意見も確認し、介護計画の中に取り入れている。		
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	日常の介護記録のメモ、申し送りのノート、ミーティングの記録の中から利用者の変化をくみとり、介護計画の見直しに役立てている。見直しは、入所後1ヶ月更に3ヶ月後と実施されている他、身体機能に急な変化が生じた場合は、速やかに計画の見直しを行っている。また独自の「アセスメント表」「再アセスメント表」は、利用者の変化が一目でわかるように工夫されており、計画の見直しに役立てられている。		
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	買い物や通院の支援を始め、時には映画やミサにも同行する事もある。またグループ内の他のホームも運動会を企画し家族とともに参加してもらっている。		

グループホーム 団欒


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)
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	入居前のかかりつけ医を尊重し、受診の支援を行っている。基本的には佐世保記念病院からは、往診も受けている。また訪問看護ステーションとの連携も取っている。		
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	重度化した場合の指針は、作成されており、同意書も家族と取り交わしている。看取りに関しては、今期は実績はないが、日頃より利用者・家族の意志を尊重する姿勢を大事にしている。		
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、記録等の個人情報取り扱いをしていない	運営規定および利用契約書の中に「秘密保持」の条項を設け、家族に説明を行い同意書を取っている。日常の生活の中では、リビングでの申し送り時には、利用者の気持ちを十分に配慮し伝達方法に工夫をしている。また、トイレの誘導の際も個人の誇りを尊重するよう耳元でそっとささやく等十分に配慮している。団欒新聞に写真を掲載する際は、家族より同意書を取り寄せている。		
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	入所時に生活歴の事前調査を行い、入所後は日々の生活の中から一日のリズムを把握し、尊重するようにしている。例えば、朝食前に必ずお経を上げたり、仏壇にお水を供えたりする利用者のペースを尊重し食事の時間を強制しないようしている。		

グループホーム 団欒

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	食事は、配食サービスを利用しているが、青魚を自身に変更するなど、個別の好みには対応している。またおやつは手作りを心がけている。おはぎやホットケーキをいっしょに作ったりすることもある。食事の準備については、配膳や簡単な後片付けなど一緒に参加してもらっている。また職員も同じメニューを食べ、会話を楽しんでいる。		
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	入浴の日は特に決めずに毎日対応している。時間帯も午前、午後ともに可能である。入浴を拒否される場合は、決して強制をしないよう、配慮している。浴室は介助しやすい広さが保たれているが、2階の脱衣所が1階に比べて狭くなっている。	○	2階の浴室の脱衣所が1階に比べて狭いため、特に車椅子の方の脱衣時の配慮を期待したい。
(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	食事の際の配膳や洗濯物たたみを始め、教会へミサへ行ったり、好きな映画鑑賞に同行したりと、利用者それぞれの趣味や生活歴に応じて支援を行っている。		
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	ホームで飼っている犬の散歩を利用して、利用者と一緒に近くの公園まで出かけたり、玄関先での日光浴等本人の希望に添って外出支援を行っている。その日が無理であれば、診療の帰りに一緒に外食したりと柔軟に対応している。只、玄関前の道路が凸凹が多く、お年寄りが歩くのには危険が伴うと思われる。	○	道路の整備を地主さんへ継続して働きかける等安全対策が求められる。
(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	ホームの前は、急な坂道で、道路がかなり荒れた状態である。そのため、玄関のみ日中と夜間ともに、施錠しており、利用者の希望があれば、職員が付き添っている。		

グループホーム 団欒

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	消防訓練は消防署の立会いのもと、夜間想定で年2回行われている。町内からも代表で1名参加していただいている。実施記録、写真も保存されている。坂の上に位置しており、2階からも避難できる立地になっており、誘導については、職員間で共有化され身についている。		
(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、配食サービスを利用しており、カロリーも明記されている。水分の摂取量については、「排泄チェック表」に記録されている。3度の食事の他おやつや就寝前の水分補給など徹底して実施されている。		
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	共有スペースは家庭的な雰囲気があり、食堂の横は、明るく開放的なリビングとなっており、大きなソファが置かれ、テレビを見ながら利用者がくつろげるようになっている。外からの騒音はなく、テレビの音量も適している。廊下には、キーボードや紙粘土による手作りの作品が展示されており、訪れた者も楽しめる空間になっている。		
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	入居する際には、寝具やタンス等は、馴染みの物を持ち込んで良い旨伝えている。収納のスペースも充分にある。仏壇や写真、趣味の装飾品を飾ったり、ベッドの向きも、利用者の自由にしており、居心地の良い環境となっている。		

※  は、重点項目。