

# 1. 調査報告概要表

## 【評価実施概要】

事業所番号	4271900211
法人名	有限会社 寿恵会
事業所名	グループホーム あがたの里
所在地	長崎県対馬市上県町佐須奈乙462番地2 (電 話) 0920-84-2528
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21年 2月 9日

## 【情報提供票より】 (平成20年12月19日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 14年 5月 10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 8人	

### (2) 建物概要

建物構造	木造 造り	
	2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)	3,000 円	その他の経費(月額)	6,000 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 ( 12月 19日現在 )

利用者人数	8 名	男性 3名	女性 5名
要介護1	1 名	要介護2	3 名
要介護3	2 名	要介護4	2 名
要介護5	0 名	要支援2	0 名
年齢	平均 80歳	最低 58歳	最高 87歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	長崎県離島医療圏上対馬病院、上対馬歯科クリニック
---------	--------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

事業所は車の往来が頻繁な道路から少し入った静かな場所にあり、一般の民家を利用した建物で、日当たりがよく室内は暖かで明るい。施設長とケアマネージャーは利用者本位を念頭に利用者の毎日の暮らしを支援するため職員に朝礼や日々の支援の中で話す機会を持ち、思いを共有するよう努めている。ケアマネージャーの介護計画作成への取り組みは利用者、家族の希望を聞き取り、職員会議での意見を抽出して全てを反映させており、作成後は本人や家族に了解を得て支援を行うなど全ての基本である介護計画の重要性を理解していることが確認できた。開設から今年で7年目となり事業所も福祉の相談だけでなく、周囲の人のよろず相談所となりつつあり、地域密着型の福祉を実現している。

## 【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)
	外部評価結果は、職員会議で報告話し合いがあり、改善に向けての取り組みが行われている。前年の気づきであった家族会の開催が実現し、多くの家族が集まり交流ができています。道路の舗装、花壇の手入れなどは数年に渡って取り組んでいる。
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)
	自己評価票は施設長とケアマネージャーが中心となって作成しており、職員の意見も取り入れている。
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)
	今年6月に1回開催され、来月開催予定である。構成メンバーは家族代表、民生委員、地域包括センター、市職員、施設長、ケアマネージャー、主任である。議題は役員規約、職員、利用者の状況、評価結果の報告であり、活発な意見交換までは至っていない。また2ヶ月に1度の開催を目指しているが実施できていない。
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)
	重要事項説明書には内部外部の苦情解決窓口を記載し、ホーム玄関には苦情受付用紙、苦情解決の掲示がしてある。現在家族からの苦情などはなく、面会時や家族会などでの要望があれば、その都度対応している。家族会が設けてあり、家族同士の交流、又ホームを含めての繋がりがある。
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)
	ホームの区域には自治会はなく、そのため地域の行事参加はない。職員は出勤の折りに近隣住民と挨拶を交わし、職員と利用者は日々の散歩の時に近隣住民とあいさつをしている。近所とは互いに収穫した野菜のやりとりをするなど交流が行われている。

## 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)
<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	「老いても障害を持って自分らしく普通に暮らしたい」を理念に掲げ、利用者が望む毎日の過ごし方を大切に地域の中で普通に暮らす支援を行っている。		
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	施設長、ケアマネージャーは定例の職員会議やその都度のミーティングの際に、理念を確認し、利用者が自分らしく普通に暮らせるよう支援が実行できているか振り返っている。		
<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	ホームの区域には自治会はなく、そのため地域の行事参加はない。職員は出勤の折りに近隣住民と挨拶を交わし、職員と利用者は日々の散歩の時に近隣住民とあいさつをしている。近所とは互いに収穫した野菜のやりとりをするなど交流が行われている。		
<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	外部評価結果は、職員会議で報告話し合いがあり、改善に向けての取り組みが行われている。前年の気づきであった家族会の開催が実現し、多くの家族が集まり交流ができています。道路の舗装、花壇の手入れなどは数年に渡って取り組んでいる。自己評価票は施設長とケアマネージャーが中心となって作成しており、職員の意見も取り入れている。		

グループホーム あがたの里

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 (すでに取り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	今年6月に1回開催され、来月開催予定である。構成メンバーは家族代表、民生委員、地域包括センター、市職員、施設長、ケアマネージャー、主任である。議題は役員規約、職員、利用者の状況、評価結果の報告であり、活発な意見交換までは至っていない。また2ヶ月に1度の開催を目指しているが実施できていない。	○	運営推進会議の議題を検討し、構成メンバーが意見交換できるような工夫が望まれる。2ヶ月に1度の開催が実現し、今以上のサービスの向上につながる会議になることを期待する。
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	対馬市の担当課とは電話などで連絡を取り、不明な点を相談し解決しており、質の向上に向けて連携を取るよう積極的に働きかけている。		
<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あわせた報告をしている	頻りに面会に来られる家族には毎回利用者の暮らしぶり、健康状態を伝えており、急変時は電話連絡し病院受診の同意を得て結果報告をしている。金銭管理は立替えて、面会の際に領収書を渡し精算している。遠方の家族には利用者の様子を電話で連絡し、請求書は毎月郵送している。前回の改善項目である遠方の家族へも今後便りを送る取り組みをしている。		
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	重要事項説明書には内部外部の苦情解決窓口を記載し、ホーム玄関には苦情受付用紙、苦情解決の掲示がしてある。現在家族からの苦情などはなく、面会時や家族会などでの要望があれば、その都度対応している。家族会が設けてあり、家族同士の交流、又ホームを含めての繋がりがある。		
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	施設長は職員に離職の意向は一ヶ月前に伝えるように話しており、意向の表明があった場合は利用者に対する支援に影響がないように新規職員の採用に取り組んでいる。新規職員が利用者の支援につき馴染みの関係をつくるため、結果として職員が離れるダメージを防ぐことになっている。		

グループホーム あがたの里

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)
<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	対馬市内での研修が少ないため、ケアマネジャーは福岡や長崎での研修に出かけている。パート職員も研修に出かけており、受講内容は報告し、資料は職員全員で回覧している。又職員においては介護日誌や個人記録の記入の仕方、電話応対など個々に合わせた研修を受講している。新人職員の希望する資格取得に向けて費用補助をするなど、新人職員の育成にも積極的である。		
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	施設長は対馬市グループホーム運営推進協議会の代表を務め、同業者の交流、情報交換に取り組んでいる。職員は施設長が他のグループホームを訪問する際に動向し、同業の職員と交流し互いに刺激あって質の向上に繋げている。来年度は他のグループホームから体験実習として職員を一定期間受け入れるという新しい試みも企画している。		
<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	利用希望の連絡があった場合は、本人や家族がホーム見学をして入所している。サービス開始前に生活歴など本人の情報を家族や関係者に聞き取り支援に役立っている。開始時は職員が付いて場の雰囲気に馴染むよう他の利用者との関係作りに努めている。		
<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「常に笑顔で対応すること」を念頭に支援をしており、利用者と一緒に寄り添う中では、昔仕事で頑張った話や悔しい思いなどを聞くなどしている。職員は家族の一員として、洗濯物をたたんでもらったり、茶碗洗いや新聞折など出来る方には手伝ってもらうなどして支え合う関係を築いている。		

グループホーム あがたの里

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 (すでに取り組んでいることも含む)
<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>					
<b>1. 一人ひとりの把握</b>					
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	利用者の思いや希望は、日頃の会話の中から汲み取っている。表出困難な利用者については、動作の際の表情をこまめに観察したり、声かけを工夫して成功例は職員全員で情報を共有し参考になっている。		
<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>					
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	利用開始前に本人や家族の希望を聞き、利用開始1週間から10日位は様子を観察し、計画作成にあたっては職員間で、支援内容を決め問題点をケアマネジャーがまとめ、しばらく実行してみる。その中で不具合がある場合は、その都度ミーティングで話し合い修正して、介護計画を策定している。介護計画は本人に説明しサインをもらい、本人が困難な場合は家族に説明しサインをもらっている。		
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3ヶ月に一度の見直しをしている。介護計画はケアマネジャーが工夫し、各項目を評価し、継続、新規などあらためて作成している。担当職員とサービス担当会議で出てきた課題や必要な関係機関のアドバイスも聞きながら、又家族の要望があれば記入し計画に反映している。見直しはコピーして家族に説明し渡している。本人や家族の希望を積極的に取り入れた計画作成に努めている。		
<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	散髪や買い物、ドライブなどの日々の希望にはその都度だけでなく、自宅への一時帰宅なども自由に対応している。病院通院はケアマネジャーが付き添っている。		

グループホーム あがたの里

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)
<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	利用者のかかりつけ医は継続して通院している。医療連携の医療機関は往復3時間かかるため、近くにあるクリニックを普段から相談などのできる医療機関として受診している。そのほか眼科、歯科などは、利用者の希望にあわせて受診している。		
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	重度化、看取りの指針は利用者にとっての最善を考慮して支援することを念頭においており、施設長、ケアマネージャーは理解し共有している。ただし、書面にしておらず本人、家族に指針を表す機会がない。職員への周知もまだである。	○	重度化・看取りに関する指針は、書面に表明し利用者、家族、職員に対して説明することが望まれる。職員についても理解するための職員会議、勉強会も期待される。
<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	個人情報保護法遵守の規程は重要事項説明書に記載されており家族の同意書は保管している。職員は採用時に守秘義務の誓約書を作成し、毎朝の朝礼時にも説明している。職員は利用者へ丁寧な言葉で声かけをし、日々の支援も誇りを尊重し本人の意思を確認して接している。		
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、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	起床は声かけはするが、無理強いせず本人のペースを優先している。朝食後、一日何をしたいか尋ね、本人の意向を聞き取りながら希望に沿った支援を心がけている。		

グループホーム あがたの里

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)
<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	1ヶ月の献立を職員全員で考え作っている。利用者から希望があれば、翌日の昼に対応するよう支援している。利用者は魚が好きであるため、魚の骨は職員が注意深く見守り、本人が楽しんで食べられるように支援している。職員は利用者の介助もあるため利用者の傍で話しかけながら支援している。又出来る方には茶碗洗いや下膳を手伝ってもらっている。		
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	火木土の週3回が入浴日であり、順番は決めずに入りたい人から支援している。入浴は1対1で支援しており、脱衣室、浴室は寒くならないように十分暖め、温度は職員が手で確認してから利用者を誘導している。拒否の場合は、タイミングを見て再度声かけし、入れない場合は清拭している。		
<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	日々の楽しみごとは、かるたとり、花札、ボール遊び、紙相撲など利用者の希望を聞きながら支援している。また季節を感じる豆まきなども一緒に行い、張りのある生活になるよう工夫している。職員は利用者との会話の中で編み物や字を書くことが得意であることが分かり支援に繋げている。		
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	徘徊の利用者は、落ち着くまで職員が付いて行き、帰宅願望の利用者は、職員が自宅まで付き添っている。天気の良い日は国道沿いを一緒に散歩し、通院時には途中で買い物に寄っている。また車を利用し近くの公園までおやつを持参し出かけている。		
<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	日中は玄関は施錠せず、往来は自由にできる。部屋の掃きだし窓には特別な施錠はしていない。職員は常に利用者を見守っており、現場を離れる際には互いに連絡しあって、見守りできない状態を作らないようにしている。		

グループホーム あがたの里

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	年に2回は消防署に届け出をし、内1回は消防署に立ち会ってもらい避難訓練を実施している。それ以外に職員全員による月に一度の消火器の使い方の確認、月2回の自主避難訓練を実施しており、利用者の安全確保に取り組んでいる。		
<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	食事だけでなく水分の摂取量も毎日記録され、利用者の健康管理に役立てている。食事は本人の状態や力にあわせ刻み、とろみの対応をしている。栄養バランスは栄養士監修の献立を見本に職員が考えてバランスのいい食事を提供している。		
<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	玄関先には花壇が手入れされ家庭的な雰囲気を出している。また、ドライブや日常の様子を写した写真が飾られ、訪問した家族に日常の様子がわかるような工夫があった。居間は日当たりがよく、掃除も行き届いており利用者はソファや畳など自由に居心地よく過ごせる工夫がある。浴室やトイレ、台所も換気ができており気になる臭気はない。テレビの音、職員の話し声なども快適である。		
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	テレビやこたつ、たんすなど使い慣れた家具が持ち込まれ、利用者本人の部屋として安心して過ごせるように工夫している。		

※  は、重点項目。