

# 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 磁恵会
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 21年 2月 10日

## 【情報提供票より】 (平成 20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 5人, 非常勤 3人, 常勤換算	6.8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)	5,000 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 (9月30日現在)

利用者人数	9 名	男性	1 名	女性	8 名
要介護 1	0 名	要介護 2	6 名		
要介護 3	2 名	要介護 4	1 名		
要介護 5	名		要支援 2	名	
年齢	平均 82.5 歳	最低	76 歳	最高	89 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	対馬いずはら病院、中対馬病院、とりごえ歯科医院
---------	-------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

利用者の各部屋からは広大な海の景色が見られ、周りには自然の木や草花があり季節感が感じられるやさしい環境である。ホームの中は家庭的で生活感があり、利用者は全員家族のように過ごしており、日中は利用者と職員の話し声や笑い声が聞こえている。利用者は生活の営みとして洗濯物干しや取り込み、食事の準備に後かたづけと自然の動作となっている。また、受診時の記録や、食事、排便、排尿、バイタルの記録も密にされている。施設長は口腔ケアの必要性を重視し、歯磨きやうがいなどの支援を職員に徹底し利用者の健康に配慮している。ケアマネージャーが家族への報告として月に一度利用者の日常が細かく記載された「介護支援経過記録」を独自で作成し、家族と利用者の繋がりに配慮した取り組みを実践している。

## 【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)
	前回の改善項目は皆で話し合い、出来ることから取組がなされており、苦情窓口処理の外部窓口設置、家族への報告としては「介護支援経過記録」を独自で作成している。又介護計画の見直しにあたっては家族へ説明し同意を得るなどの取り組みがされ、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)
	自己評価の意義について代表は職員に伝えており、全員が理解している。自己評価は全職員が記入して施設長に渡している。施設長はそれらをまとめた自己評価票を作成し、その後職員が内容を確認している。
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)
	以前は4ヵ月に1回、利用者、家族、民生委員、包括支援センター職員、代表、ケアマネージャーというメンバー構成で開催していたが、議題が定まらず参加者からの意見交換がないまま報告のみの会議となり、現在行われていない。施設長の地域関係者や連絡協議会関係者との繋がりを活かし、メンバーの人数の再検討や他の事業所の状況について情報収集するなどして、各方面に相談しながらテーマや内容を検討し、早期に会議を再開することを期待したい。
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)
	利用者の毎日の様子を事細かく職員が見て記録している。月に一度作成する「介護支援経過記録」を家族へ面会時に手渡しして説明したり、「ホーム便り」と一緒に郵送している。面会や電話でのやりとりが頻繁に行われているため、家族からの感謝はあるが苦情は出ていない。重要事項説明書に内部苦情窓口としては記載されているが、改善にて設置された外部窓口の記載が期待される。
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)
	自治会加入は地域の特性もあり加入できないため、地域での行事参加は難しい状況であるが、施設長始め職員は事業所を理解してもらい、地域との交流を図りたいと考えている。職員、利用者は周辺の散歩や買い物などで地域住民に積極的に挨拶したり、会話をするなどしている。又ボランティアの受け入れも行い地域との交流に努めている。

## 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	「感謝、奉仕、敬い」は開設当初に決定した理念であり、職員の自分たちの思いを覚えやすい言葉で表している。職員は利用者の生活を支援する中で得られる充実感に感謝し、奉仕、敬愛の心で支援にあたることとしている。その中で利用者が暮らしやすいように地域とのつながりも重視している。		
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	利用者、家族への事業所の説明時、職員採用時にはまず理念を説明している。職員は毎日理念を基に利用者との会話や支援の中に感謝の気持ちを持っており、人生の先輩として敬う心は職員同士の会話に日常的に出ている。		
<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	地域の特性もあり、法人ということで自治会には加入できない状況である。そのため地域活動や行事参加は難しいが、施設長始め職員は散歩時の挨拶や買い物時の会話を心がけている。又ホームの行事には家族だけでなく、近隣やボランティアへの案内など交流を図る努力をしている。		
<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	自己評価の意義を代表自ら理解しており、職員に伝えている。自己評価は全職員が記入し施設長がまとめ作成し職員が確認している。外部評価結果の改善項目には積極的に取り組んでおり、改善されている。特に前回の改善項目であった家族への報告は月に一度利用者の日常を事細かく記載した「介護支援経過記録」を作成し渡しており、家族に感謝されるなど具体的な改善に取り組んでいる。		

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	運営推進会議は以前4ヵ月に1回、利用者、家族、民生委員包括支援センター職員、代表、ケアマネージャーというメンバー構成で開催していたが、議題が定まらず参加者からの意見交換がないまま報告のみの会議となり、現在行われていない。	○	施設長の地域関係者や連絡協議会関係者との繋がりを活かし、メンバーの人選の再検討や他の事業所の状況について情報収集するなどして、各方面に相談しながらテーマや内容を検討し、早期に会議を再開す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	施設長は包括支援センターの保健師と密に連絡を取り利用状況等の情報交換を行っている。また不定期ではあるが市へ連絡をして運営上不明な点を相談し、サービスの質の向上に取り組んでいる。		
<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	利用者の暮らしぶりや健康状態は月に一度「介護支援経過記録」を作成し家族へ面会時に手渡しして説明したり、「ホーム便り」、請求書と一緒に毎月郵送している。また、日頃から、面会や電話でのやりとりを頻繁にしている。預かり金は収支を領収書と共に郵送している。職員の異動は家族の面会時に紹介している。		
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	家族の意見、要望などは面会時や電話にて聞き取りをしており、苦情はこれまでにない。苦情受付窓口は内部受付を重要事項説明書に記載している。前回の改善項目であった家族が間接的に意見や要望を表せる取り組み意見箱の設置や第三者窓口の設置がされている。しかし、重要事項説明書への記載はない。	○	重要事項説明書に、第三者窓口とその連絡先を記載し、家族へ説明し配布することで意見の表出する場を増やし意見を出しやすい環境を整え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	職員異動はほとんどない。職員は毎日利用者の健康や様子、状況などを事細かく個人記録に記入し共有化され、後任者にきちんと引き継がれる体制作りがされている。		

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 (すでに取り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	新人は施設長や主任が現場を通してOJT方式で育成している。対馬市内で行われる外部研修は希望した職員が受講し、受講できなかった職員に向けて報告をし、報告書を作成して職員に回覧し、資料は事務室に保管していつでも閲覧できるようにしている。		
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	昨年設立した対馬市のグループホーム連絡協議会は代表者が集まり交流を持ち、情報交換をしている。施設長は対馬市地域リハビリテーションの委員であり、幅広い交流ができています。ケアマネジャー同士の情報交換も盛んである。職員は事業所主体での交流の場はまだ作られていないが、友人が同業者であるというプライベートな段階の交流から始めている。		
<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	利用開始前に利用者や家族の見学、又一日体験や宿泊体験を行いながら、利用者に関する情報収集を家族から得ている。ホームに慣れるまでは職員が側について会話したり、部屋でおしゃべりをして慣れるようにしている。また不安が見られる場合は、家族にもまめにきてもらうなどの配慮をしている。他の利用者で同じ趣味を持つ方を側におき、趣味を通じて馴染めるよう家族や職員が相談しながら工夫している。		
<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、ホームは家、利用者は家族の一員との思いから、洗たく物干しや取り込みなどの日常生活において、利用者と助け合って過ごしている。リビング内では利用者や職員のおしゃべり、笑い声、歌い声が響いており家庭的な雰囲気がなされている。利用者の昔話や学ぶことも多く、運営理念の「敬い」の心を大切にしている。		

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)
<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	日々の暮らしの中で職員が常に声かけして、利用者の希望や意向の把握に努めている。又利用者の一日の生活状況が時間帯に、事細かく職員にて記載されており、家族にも報告し職員も含め周りがその情報を共有している。自由時間では思い思いに歌やゲーム、部屋でくつろいだり、中庭での日光浴などしている。困難な場合も見守りしながら声かけをするなどして把握に努めている。		
<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	利用者が入居時に、本人や家族からの要望、医師の指示などを取り入れてそれぞれに合わせた介護計画を作成している。ケアマネージャーが事業所独自の「介護支援経過記録」を作成しており、利用者の日々の生活、健康状況、過ごし方などを時間帯毎に詳しく記入し、月1度のスタッフ会議で、職員と密に話し合いながら一人ひとりにあつた介護計画を策定している。策定後は面会時などに家族に説明して同意を得て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	介護計画の定期的な見直しは3ヶ月であるが、日々の利用者の記録を見ながら、その都度職員の意見を聞き相談しながら新たなプランの作成をしている。日々の申し送りで利用者の細かい様子や変化の状況を全職員だけでなく、代表も把握しており、体調に変化が見られたらすぐに医師とも話し合いながら、新たな計画を作成している。見直し作成時に聞き取った本人、家族の要望の記録はない。	○	介護計画の見直しにあたっては、本人、家族の希望を聞き取り、記録し反映することが望まれる。
<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	提携の病院や歯科医院への受診、利用者が自宅へ帰宅する時や美容室への送迎をしている。特に正月やお彼岸などの帰宅においては、家族からの要望もあり支援している。又ドライブや外出支援の行事も多く、その都度柔軟な支援をしている。		

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	○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	利用者のほとんどが事業所協力医療機関をかかりつけ医としている。月1度の定期検診や緊急時の時間外でも適切な受診がなされている。受診時の記録は「受診記録」に詳細に記録している。家族への報告も介護支援経過記録にて月1度行い、緊急時はその都度電話で報告するなどしている。また利用者の希望があれば、協力医療機関以外でも受診継続は可能である。		
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	重度化した場合や終末期のあり方については、前回の改善項目であり、全職員で話し合いがもたれている。出来る限りはホームにて、ホームで対応できない場合は医療機関へと、方針はできている。又家族や医療機関との連携をとり、話し合いを設けるなど方針を共有している。ただし、方針は文書化されるまでには至っていない。	○	家族や医療機関関係者とも話し合い共有化した方針を文書として重要事項説明書に記載するなど、明示することを期待したい。
<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	職員は利用者へ「のんびりとやさしく」声かけを行うよう日々配慮しており、利用者の尊厳を大切にしている。個人情報保護について家族の同意書と職員の誓約書を取っている。又排泄時は必ず戸を閉めたり、居室へ入る時はノックをし、部屋の空気の入替え時はのれんをして中が見えないようにするなど配慮がなされている。ただし、便りに載せる利用者の写真については同意確認までは至っていない。	○	家族の便りの中に掲載する利用者の写真は、家族の同意を得るとともに同意書作成することが望まれる。
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	起床は一応声かけを行うが無理せず利用者の体調に合わせて支援している。一日の基本的な流れは決まっているが、毎朝今日は何をしたいかを聞き利用者が自由に選択できるよう支援している。リビングでのおしゃべりや昼寝、部屋でくつろいだり、体操、歌を歌うなど、利用者がゆったり、のんびりと生活していることが表情などにも表れている。		

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)
<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	食事の献立は、普段から利用者の好みを聞き、職員が1週間交代で作成している。ホーム内で育てている野菜やジャガイモ、芋など、旬の食材で季節感を感じる工夫をしている。食事は職員も一緒にテーブルを囲み会話を交え支援している。利用者は後かたづけやテーブルを拭いたり、お絞りを丸めたりしている。		
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	入浴は火・木・土と原則決めてはいるが、利用者の希望があれば対応している。入浴できない場合は清拭したり、入浴拒否は声かけして、様子をみながら柔軟に対応している。又寒い時は早めに浴場を温め温度調整を行い、気の合う利用者は2、3人で、歌を歌いながら入浴するなど入浴を楽しめる支援をしている。		
<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	食事の後かたづけや、テーブル拭き、草むしり、芋ほりにじゃが芋取り、又たたんだ洗濯物は自分の物は部屋まで持っていくなど、能力を発揮する場面を提供する支援をしている。民謡の好きな利用者はリビングで職員も参加し、皆が手拍子しながら歌を歌うなど楽しんでいる。		
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	職員は利用者に「今日どこか行こうか」と声かけをして希望を聞き、買い物や近くの公園まで散歩に出掛けたり、四季折々にドライブを兼ねて花見やもみじを見物するなど外出の支援をしている。外出が困難な方は中庭にて日光浴するなどしている。		
<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	施錠は夜間のみ行い、現在の利用者には徘徊する人もなく、特に注意を要する利用者はいないこともあり、昼間は職員で見守りがされている。部屋にも鍵はなく玄関や勝手口も昼間は解放している。		

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	避難訓練は消防署指導の基に、平成21年1月に利用者も参加して実施している。同時に夜間想定訓練も行っている。消防機関へ通知する火災報知設備があり、緊急連絡網にて体制作りがされている。又玄関に写真を貼り家族にもわかるようにしている。ただし重要事項説明書に記載している年3回の実施はできていない。	○	避難訓練は重要事項説明書の記載に基づいて実施することを期待する。回数の見直しが必要であれば、重要事項説明書の再考が望ましい。
<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	利用者毎に食事摂取量を記録している。栄養バランスにおいてはケアマネージャの知人に栄養士がおり、実地指導の時献立を見てもらうなどし、相談アドバイスを受けている。水分量は食事と10時、3時のおやつ、又薬時の水にて摂取している。夜間は各部屋にペットボトルや水筒を置き水分確保に努めている。ただし、目安とする水分摂取量の目標はない。	○	水分摂取は利用者の健康保持に不可欠な支援であり、一日の摂取量の目標を検討し、個別に支援することが望まれる。
<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	リビングや廊下には、利用者の手作りの暖簾や行事の写真、季節感を表す小物、又花や観葉植物などが置かれ暖かみのある空間になっている。又リビングは明るく天井が高く、大きな窓から見える景色は心を和ませている。ソファやこたつでは利用者が自由に過ごしている。浴室やトイレは明るく広く換気も行き届いている。事業所内全体が明るく掃除が行き届き、快適な生活ができる工夫がされている。		
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	居室には、利用者の使い慣れた物が置かれている。誕生日の写真には、全職員からのメッセージが書かれた色紙が貼られ、家族の面会時に見えるようにしている。各部屋からは生まれ育った対馬の海が一望でき、利用者の心を癒している。部屋の掃除時には中が見えないように暖簾をかけるなど、利用者が居心地よく過ごせるような工夫をしている。		

※  は、重点項目。