

# 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 21年 2月 23日

## 【情報提供票より】 (平成21年 1月10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	利用定員数計	18 人
職員数	15 人	常勤15人, 非常勤	人, 常勤換算 6.9 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)	2,100 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 ( 1月 10日現在 )

利用者人数	17 名	男性 3名	女性 14名
要介護1	1 名	要介護2	3 名
要介護3	9 名	要介護4	3 名
要介護5	1 名	要支援2	0 名
年齢	平均 80歳	最低 74歳	最高 96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】

周辺にベッタウンがある小高いところにホームは位置している。そのため各利用者の居室は日当たりがよく、また個人の志向や身体状況に合わせて利用することができ、利用者のみならず家族もくつろげる場所になっている。職員は運営理念を十分に把握し本年度の目標を立てたり個人目標をたて介護に対し積極的に取り組んでいる。研修や資格などにも向上心をもっており、これは管理者・各ユニット長のリーダーシップがしっかり介護方針を持ち配りがされていることが表れている。職員と利用者はなじみの関係をとり、利用者のよい面を表に引き出し次の介護や会話につなげることでよりいっそうの信頼関係をえている。また看取りに関しても家族・主治医との話し合いを持ち、ターミナル委員会を作成し、事例と共に反省を十分に行っている。

## 【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)
	外部評価結果は家族へ運営推進会議を通して報告されている。また、管理者とユニット長で改善計画シートを作成し改善箇所は職員へも報告され、食事の栄養バランスの管理について協力医に指導を仰ぐなど改善されている。
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)
	自己評価は全職員が記入し、各ユニット長がまとめて職員へもう一度回覧し意見を聞いている。
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)
	運営推進会議は奇数月に、家族会は偶数月に行っている。メンバーは代表・各ユニットの長・各ユニットの家族代表・自治会長・すこやか支援課・民生委員で構成されている。会議の内容は外部評価・ターミナルケア・身体拘束・ノロウイルス・感染症など意見や情報交換を行っている。職員へも内容を伝えサービスの向上に活かされている。
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)
	重要事項説明書の中に苦情に関する受け付け処理体制が明記されている。玄関に苦情ボックスが備えられている。職員は家族と気軽に話し合える関係を築いており、偶数月に行われる家族会などで出た要望を職員は受け止め、実践に活かせるように話し合いがなされている。
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)
	事業所は自治会に加入し職員は清掃活動なども積極的に参加している。地域で行われている運動会や祭りなどの見学に行っている。地元の職員から地域の情報を得ている。敬老会、夏祭り、クリスマスなどは自治会へ参加を呼びかけている。

## 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	事業所は開設当初からの「ほっとする所ホット。元気、明るく、あいさつ、謙虚」理念を元に、同法人内他施設の代表者会議を通して、自治会や地域との関わり方を考えている。		
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	理念は玄関の誰もが見るところに掲示し常に意識するようにしている。理念を基に各ユニットの本年度の目標や職員個人目標を作ったりして理念を深く理解し共有している。		
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	事業所は自治会に加入し職員は清掃活動なども積極的に参加している。地域で行われている運動会や祭りなどの見学に行っている。地元の職員から地域の情報を得ている。敬老会、夏祭り、クリスマスなどは自治会へ参加を呼びかけている。		
<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	外部評価結果は管理者とユニット長で改善計画シートを作成し改善箇所は職員へも報告され、食事の栄養バランスの管理は協力医に指導を仰ぐなど改善されている。自己評価は全職員が記入し、各ユニット長がまとめて職員へもう一度回覧し意見を聞いている。		

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	運営推進会議は奇数月に、家族会は偶数月に行っている。メンバーは代表・各ユニットの長・各ユニットの家族代表・自治会長・すこやか支援課・民生委員で構成されている。会議の内容は外部評価・ターミナルケア・身体拘束・ノロウイルス・感染症など意見や情報交換を行っている。職員へも内容を伝えサービスの向上に活かされている。		
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	包括支援センターの担当者が利用者の状況を見に来られた時に話し、施設の理念と方針を伝えている。		
<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	毎月の請求書に領収書とホット通信を送付している。訪問の少ない家族には、はがきに写真とコメントを書いたものを送付している。遠方の家族へは月に2、3回電話を利用し様子を伝えている。預かり金は預かり書を出している。職員の異動の時は家族の訪問時に自己紹介をしたり、ホット通信に載せたりしている。		
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	重要事項説明書の中に苦情に関する受け付け処理体制が明記されている。玄関に苦情ボックスが備えられている。職員は家族と気軽に話し合える関係を築いており、偶数月に行われる家族会などで出た要望を職員は受け止め、実践に活かせるように話し合いがなされている。		
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	利用者が安心して介護を受け暮らせるように各ユニットの職員の欠員補充やシフトはユニット毎で行われ、ユニット間で手伝いの職員も見守りを中心としている。新人採用時も利用者や馴染んでもらうよう自己紹介など段階を踏んで行っている。		

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	E地区・県・市が主催する研修会の接遇、マナー研修等に参加している。新人研修は法人で行った後ユニットでの研修をしている。また3年経験後の職員には介護福祉士、ケアマネージャー試験や能力にあった研修を勧めている。不定期ではあるが各ユニットで利用者のことで事例について勉強会を行っている。内部研修も行なわれている。研修に参加できない職員には資料をコピーして共有している。		
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	長崎市E地区連絡協議会の薬の副作用、接遇、マナー等の研修に参加したり、忘年会、ボーリング大会等の親睦会に職員も参加し他の施設職員との交流の場があり、自らの介護の振り返りやサービスの向上に活かされている。		
<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	病院のソーシャルワーカーやケアマネージャーから相談を受けた時は利用者のところへ面談に行き情報を収集している。利用開始まで馴染むまでの準備を家族の協力を得ている。サービス開始後は職員と相談しながら担当者を決め、見守りながらその都度カンファレンスで気づきをあげ、最初の介護計画にも反映させている。		
<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	利用者は人生の先輩という謙虚な姿勢をもち、利用者とは日々接しその中から「私が出来るわよ」といった声かけが利用者からあったり、建国記念のいわれを教えてもらったり、料理の作り方をたずねて教えてもらったりと、介護するだけではない関係作りが出来ている。		

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	利用者の生活歴を把握することを大切にし、家族の面会の際の様子や、利用者と買い物に行く時など少人数になる場面作りを利用して思いを聞き、今までの生活が継続できるように支援している。また表現が困難な方は、行動や生活パターンから職員で話し合い検討している。		
<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	月一度のユニット会議で各利用者のカンファレンスを行っている。そのなかで「できること・できないことシート」を作成し担当者が介護計画を作成したものをケアマネージャと見直しを行っている。利用者の様子・要望は日々の介護日誌から、家族へは面会時に話をし確認をもらっている。		
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	介護計画は3ヶ月毎に見直しを行っている。毎月の個人カンファレンスで記録した「出来ること、出来ないことシート」を基に見直しされている。また利用者の体調の変化にも対応できている。		
<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	お彼岸やお盆のお墓参りの声かけをしている。床屋、美容室、郵便局など要望があれば一緒にでかけている。三重の夏祭りに出かけたりすると、住んでいた近所の方から声をかけられ懐かしがられている。		

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>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	協力医が定期的に往診を行い、夜間の急変時にも対応がなされている。かかりつけ医への通院の場合は、家族の協力のもと職員が介助に同行している。受診結果の情報は職員間で共有できている。		
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	看取り介護についての同意書がある。容態の変化があった場合は主治医を含め家族と話し合っている。ホームではターミナル委員会を設け、ターミナルケアについての理念「私たちはなじみの場所で安心してすごせるように最後まで寄り添います」があり、職員とも方針についての話し合いを必要に応じて行い、反省をしたりと一連の流れが出来ている。		
<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	利用者に対して否定的な言葉は使用しないように注意を払っており、言葉の講習会にも参加している。個人情報に関する同意書も整っている。保管は事務所がしている。職員の守秘義務に関する誓約書もある。		
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し、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	一日の流れはあるが、集合でのゲームを楽しまれたり、自室で過ごされたり自由に過ごしている。利用者の生活歴や要望を日々の会話の中から汲み上げ、はり絵・ぬり絵・書道などを行っている。朝・晩外へ向かってのお祈りや仏壇へのお参りなど自由にされている。		

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>(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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	利用者の嗜好品や食べたいものを聞き、できる限りメニューに盛り込むように支援している。盛りつけも利用者の咀嚼能力等にあわせながら、バランスよく行われている。利用者と食材の買出しに行ったり、配膳や片付けの手伝いは利用者も一緒にしている。職員は利用者が少し食事が落ち着いた時点で一緒に食事をしている。		
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	各ユニットで入浴日は決めているが、希望に応じていつでも入浴できる。入浴拒否の場合は誘導方法を職員で話し合い現在ではなくなっている。		
<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	利用者の生活歴や日常の様子から、皿洗いや洗濯物をたたんだり、おしぼり作りなどの役割を持ってもらっている。また、干し柿の皮むき、つわ・ふき・いものつるの皮むきなどを声かけしている。		
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	施設周辺の散歩、ドライブ、食材の買い出しなど利用者の要望があればその都度対応している。また花見など季節の行事を作り、全員が戸外にできるような支援を行っている。		
<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	夜間以外は鍵をかけず、見守りをして対応している。万一出かけられた時に備えて近く施設と協力体制を取っている。		

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	台風など自然災害に備えて水や懐中電灯の準備がなされている。1泊2日の消防訓練には管理者が参加し職員には指導をしたり、運営推進会議では自治会、民生委員へ協力をお願いをしている。また、緊急時の連絡網、自動連絡装置も整備している。ただし、本年度は避難訓練が行われていない。	○	いざという時に 全職員が慌てず確実な避難誘導が行えるように、継続的な避難訓練が必要であり、次年度は年2回の避難訓練を含む消防訓練の実施が望まれる。
<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	一日の水分量は1000-1500mlを目標にしている。食事量が低下してきた時は栄養食品をとるように主治医とも話し合いがなされている。食事量は主治医から指導を受けている。食事や水分の摂取量は個人記録へ記載され管理されている。		
<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	各ユニットともリビングでは利用者が思い思いに過ごすことが出来るように、テーブルの位置やテレビの位置に配慮されている。浴室やトイレ、廊下には手すりなどの補助具が取り付けられている。手洗いの手拭も各自のものを使用できるようにし、集団の中にも個人の場所を確保している。		
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	換気、温度調整は職員が定期的に行い過ごしやすいようにしている。シーツは定期的に布団を干した時に交換している。各利用者に合わせてたたみ、フローリング、布団、ベッドなど対応が出来る。室内も個人思い思いのものを持込むことができ、飾りつけも家族が行ったりと、過ごしやすようにすることが出来ている。		

※  は、重点項目。