評価結果報告書

地域密着型サービスの外部評価項目構成

	項目数
I. 理念に基づく運営	11
1. 理念の共有	2
2. 地域との支えあい	1
3. 理念を実践するための制度の理解と活用	3
4. 理念を実践するための体制	3
5. 人材の育成と支援	2
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援	2
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応	1
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援	1
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	6
1. 一人ひとりの把握	1
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	2
3. 多機能性を活かした柔軟な支援	1
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	2
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援	11
1. その人らしい暮らしの支援	9
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり	2
合計	30

事業所番号	4270102637
法人名	株式会社 アイ・エル・エス
事業所名	グループホーム オランダ坂
訪問調査日	平成 20 年 12 月 18 日
評価確定日	平成 21 年 2 月 26 日
評価機関名	社会福祉法人 長崎県社会福祉協議会

○項目番号について

外部評価は30項目です。

「外部」の列にある項目番号は、外部評価の通し番号です。

「自己」の列にある項目番号は、自己評価に該当する番号です。参考にしてください。

番号に網掛けのある項目は、地域密着型サービスを実施する上で重要と思われる重点項目です。この項目は、概要表の「重点項目の取り組み状況」欄に実施状況を集約して記載しています。

○記入方法

[取り組みの事実]

ヒアリングや観察などを通して確認できた事実を客観的に記入しています。

[取り組みを期待したい項目]

確認された事実から、今後、さらに工夫や改善に向けた取り組みを期待したい項目に○をつけています。

[取り組みを期待したい内容]

「取り組みを期待したい項目」で○をつけた項目について、具体的な改善課題や取り組みが期待される内容を記入しています。

○用語の説明

家族等 = 家族、家族に代わる本人をよく知る人、成年後見人などを含みます。

家族 = 家族に限定しています。

運営者 = 事業所の経営・運営の実際の決定権を持つ、管理者より上位の役職者（経営者と同義）を指します。経営者が管理者をかねる場合は、その人を指します。

職員 = 管理者および常勤職員、非常勤職員、パート等事業所で実務につくすべての人を含みます。

チーム = 管理者・職員はもとより、家族等、かかりつけ医、包括支援センターの職員等、事業所以外のメンバーも含めて利用者を支えている関係者を含みます。

1. 評価結果概要表

【評価実施概要】

事業所番号	4270102637
法人名	株式会社 アイ・エル・エス
事業所名	グループホームオランダ坂
所在地 (電話番号)	長崎県長崎市十人町2番8号 (電 話) 095-828-7588

評価機関名	社会福祉法人 長崎県社会福祉協議会		
所在地	長崎県長崎市茂里町3番24号		
訪問調査日	平成20年12月18日	評価確定日	平成21年2月26日

【情報提供票より】(平成 20年 11月 1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 14 年 4 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	7 人
職員数	9 人	常勤 6 人, 非常勤 3 人, 常勤換算 7.7 人	

(2) 建物概要

建物形態	併設 (単独)	新築 (改築)
建物構造	木造 造り	
	2 階建ての	1 階 ~ 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)	18,000 円	その他の経費(月額)	12,000 円
敷 金	有(円)	(無)	
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(円)	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(平成 20年 11月 現在)

利用者人数	7 名	男性 0 名	女性 7 名
要介護1	0 名	要介護2	1 名
要介護3	4 名	要介護4	1 名
要介護5	1 名	要支援2	0 名
年齢	平均 88.7 歳	最低 81 歳	最高 97 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	馬場医院、おおつる内科、小森内科、森光内科、荒木内科、原歯科医院
---------	----------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

運営者は早くに親を亡くしていることから、両親にしてあげられなかったことをしたいという思いで、介護事業を始めている。運営者の「地域の中で運営されているホームです」という言葉は決して誇張ではなく、地域の一人として近隣住民との日常的なふれあいがあり、利用者も地域住民が多く、まさに住み慣れた地域で近隣住民に見守られながら日々の生活を営んでいる。
利用者7人というこじんまりとした家庭的な環境の中で、すべての職員が利用者一人ひとりの思いを大切にして、日々、ケアを提供しており、ホーム全体が、自分の家族であるように温かな雰囲気醸成している。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	前回評価での主な改善課題とその後の取り組み、改善状況(関連項目:外部4)
	前回の評価において特に改善課題はなかったが、家族的な雰囲気の中で利用者が安心できる暮らしの支援を、今後も継続していけるようにとの意見をもらい、利用者一人ひとりに合った支援を継続していけるよう日々話し合いながら、実践に努めている。
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)
	今回の自己評価を行うにあたっては、何回かにわたって話し合いを行い、自分たちのケアを省みる機会にしている。
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)
	運営推進会議は2ヶ月に1回程度の間隔で開催しており、地域の自治会長や民生委員をはじめとする多くの地域住民や利用者家族に参加してもらい、活発に意見交換を行っている。防火訓練等については全員で話し合い、地域の協力体制も良く、話し合った内容を日々のサービスの向上につなげている。
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)
	毎月の利用料請求の際に、ホーム便りや行事の写真を同封し、家族へ利用者の日々の暮らしぶりを報告している。また、家族の訪問時にも、できるだけ利用者の状況等を報告する機会を設けており、できるだけ家族の意見や要望等を聞くことができるように努めている。また、出された意見をホームの運営に反映させるよう取り組んでいる。
重点項目④	地域の一員として自治会に参加しており、職員は婦人防火クラブとの交流もあり、ホームへの協力も得ている。同地域にある知的障害施設との交流もある。地域交流記録簿が作成されており、野菜のおすそ分け等も記録しており、気軽にお礼の挨拶をするなどの配慮がある。

2. 評価結果(詳細)

(部分は重点項目です)

取り組みを期待したい項目

外部	自己	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	「住み慣れた地域で安心して暮らすことができるよう支援します」「可能性を信じ、ゆっくり待ちます」という2つの理念を掲げ、理念に添ったケアにいそしんでいる。		
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	管理者と職員は、毎日の申し送りの際に理念を唱和し、利用者に安心して過ごしてもらえるように支援している。また、「できないから何でもしてあげる」のではなく、「できることをできるだけしてもらおう支援」を常に念頭におきながら日々のケアに努めている。		
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	地域の一員として自治会に参加しており、職員は婦人防火クラブとの交流もあり、ホームへの協力も得ている。同地域にある知的障害施設との交流もある。地域交流記録簿が作成されており、野菜のおすそ分け等も記録しており、気軽にお礼の挨拶をするなどの配慮がある。		
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	自己評価に際しては、小グループで話し合っ取り組んでおり、自分たちのケアの振り返りの機会としている。また、外部評価を活かし、さらなるサービスの質の向上のきっかけになるよう取り組んでいる。		
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回程度を目途に開催し、家族や地域住民の多数の参加により行われている。出席者から活発に出される意見をもとに、ホーム前のベンチが新しくなったり、隣接する空き地の草刈を行ったりしている。また、災害時の協力体制について協議するなど、円滑な運営とサービスの質の向上につなげている。		

長崎県 グループホームオランダ坂

外部	自己	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内容 (すでに取組んでいることも含む)
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	市の担当課に、分からないことは何でも相談するよう取り組んでいる。最近では介護計画の立案についての意見を求めるなど、利用者の支援について、協力が得られるよう取り組んでいる。		
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あわせた報告をしている	毎月の利用料請求の際に、ホーム便りや行事の写真を同封し、家族へ利用者の日々の暮らしぶりを報告している。また、家族の訪問時にも、できるだけ利用者の状況等を報告する機会を設けている。		
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	家族がホームを訪れた際に、職員は、できるだけ家族の意見や要望等を聞くことができるように努めている。また、出された意見をホームの運営に反映させるよう取り組んでいる。		
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	職員の異動はほとんどなく、馴染みの職員による支援ができるようにしている。また、新任の職員が対応する場合も、馴染みの職員と一緒に補佐するような体制ができている。		
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	2ヶ月に1回内部研修を実施し、認知症や医学の基礎知識など多岐にわたるテーマについて学んでいる。また、外部研修への参加も奨励し、受講者は他の職員への伝達講習を行い、情報の共有を図っている。		
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	ケアマネジャーは、職域の研修や交流会に参加することで情報交換を行い、ホームの質の向上に役立っている。また、県グループホーム連絡協議会に加入しており、研修会を通じて他事業所との意見交換などを行い、サービスの向上に取り組んでいる。		

外部	自己	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内容 (すでに取組んでいることも含む)
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	利用希望者には、体験利用してもらったり、本人が納得がいくまでホームを訪れてもらい、他の利用者や職員と馴染みの関係を築いてもらえるよう努めている。		
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か喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	利用者、職員ともに女性ばかりという気安さもあり、職員が利用者から料理や縫い物を教わるなどしながら、お互いに支え合う関係を築いている。		
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	普段の会話の中から、本人の思いや希望を把握するよう努めている。困難な場合は、顔の表情やしぐさ、あるいはこれまでの趣味や生活歴から判断し、思いを汲み取るよう努めている。		
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	本人や家族の意向を聞き、ケアマネジャーを中心に、意向に沿うような計画を職員全員で話し合って作成している。さらに、作成した計画については、利用者、家族に説明し、同意を得ている。		
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	3ヶ月毎にきちんと見直しを行っている。また、状態の変化等に際しては、協力医等を含め全員で話し合い、その都度新たな計画を作成している。		

外部	自己	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内容 (すでに取り組んでいることも含む)
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	通院等家族が対応できない時には、職員が臨機応変に対応している。また、自宅が気になって仕方ないという利用者に職員と一緒に自宅へ行ったり、銭湯を利用していた利用者に、ホームの風呂に納得して入ってもらえるまで銭湯を利用するよう支援したりしており、一人ひとりの希望に合わせた個別の対応を行っている。		
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、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	それぞれに希望するかかりつけ医を受診できるよう支援体制を整えているが、協力医の往診があり、緊急時の対応も可能なことから、実際はかかりつけ医をホームの協力医とする利用者がほとんどである。		
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	入居後に重度化した場合、終末期のあり方について、家族の意向を聞き、できるだけ意向に沿うように対応する心構えはあるが、医療ニーズが高くなると対応は困難である。	○	今後は、事業所としての重度化や終末期の支援に関する方針を书面化し、共有していくことも視野に入れ、対応等について検討することを期待したい。
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	職員一人ひとりの言葉かけは穏やかで、プライバシーを損ねることのないように対応している。また、ホーム便り等の掲載写真にもしっかりと配慮している。		
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	日常生活を送るうえでの最低限の決まりはあるが、本人がしたいと思う時にしたいことができるよう、職員間でその都度話し合って実現できるよう支援に努めている。		

長崎県 グループホームオランダ坂

外部	自己	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内容 (すでに取り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	献立は1週間分作成しているが、その日の気分で食べたいものがある時は、献立を変更して利用者と職員と一緒に買物に行き、一緒に調理や配膳をして、利用者、職員全員で食事を楽しんでいる。		
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	入浴を楽しんでもらえるように、希望に合わせて支援している。また、入浴の時間は利用者とのコミュニケーションの機会として、会話を楽しみながらゆったりと入れるよう配慮している。		
(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	調理や洗濯、掃除等、本人がこれまで培ってきた能力や楽しみに合わせて、利用者ができることを職員と一緒にに行い、生きがいの持てる暮らしを支援している。訪問調査当日も、玄関先を雑巾がけしている利用者があり、いきいきと掃除をしている姿が見受けられた。		
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	散歩や、近くのスーパーへの買物などに一緒に出かけている。また、天気の良い日は町内会がホームの前に設置しているベンチに座って、道行く人との会話を楽しんだり、ドライブに出かけたりしている。		
(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	玄関は常に開放しており、地域住民が自由に訪問できるように配慮している。また、自治会を通じて地域住民へ見守り、声かけのお願いをしている。		
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	運営推進会議を通じ、自治会、地域住民と共に消防署による防災訓練を受けている。また、婦人防火訓練等、地域の防災訓練にも参加するなど、普段から地域との相互の協力体制ができています。		

外部	自己	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内容 (すでに取り組んでいることも含む)
(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、水分の摂取状況を毎日記録している。また、職員に栄養士がいるため、栄養バランスのチェックを行い適切な食事の確保ができるよう支援している。		
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	もともと民家だった建物で、落ち着いた和室を共用空間として利用し、ソファを置いたり、電気カーペットにちゃぶ台を置いて、家庭的な雰囲気を醸しだしている。また、玄関やリビングに花を飾るなど、居心地のよい共用空間づくりの工夫をしている。		
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	できるだけ、自宅から馴染みの物や思い出のものを持ち込んでもらい、安心して過ごせるような環境づくりの工夫をしている。また、和室ということもあり、各部屋がふすまで仕切られているなど、人の気配を感じながらプライバシーが守られる温かい雰囲気がある。		