

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	4270103551
法人名	株式会社 アイ・エル・エス
事業所名	グループホーム ベルハウス東山手
訪問調査日	平成 21 年 1 月 24 日
評価確定日	平成 21 年 4 月 23 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せん。

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

[認知症対応型共同生活介護用]

作成日 平成 21年 3月25日

【評価実施概要】

事業所番号	4270103551
法人名	株式会社アイ・エル・エス
事業所名	グループホームベルハウス東山手
所在地 (電話番号)	長崎県長崎市東山手町6番16号 (電話)095-820-7318

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21年1月22日
評価結果報告日	平成21年3月31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 15 年 8 月 1 日
ユニット数	1 ユニット
職員数	8 人
利用定員数計	9 人
常勤	6 人
非常勤	2 人
常勤換算	7.1 人

(2) 建物概要

建物形態	併設/単独	新築/改築
建物構造	鉄骨 造り	
	4 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)	24,000 円	その他の経費(月額)	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 1日現在)

利用者人数	9 名	男性	3 名	女性	6 名
要介護1	1 名	要介護2		5 名	
要介護3	2 名	要介護4		0 名	
要介護5	1 名	要支援2		0 名	
年齢	平均 83.1 歳	最低	70 歳	最高	97 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	馬場医院、原歯科医院
---------	------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

東山手の洋館住宅や学校が建ち並ぶオランダ坂の通りに位置し、利用者と職員は、ゆっくり石畳を歩いて散歩したり、買い物に出かけたりしている。また、近隣の高校生や保育園児などとの交流も盛んで、日ごろから地域の人々と協力関係を大事にしている。
ホーム独自に具体的なケアについてのマニュアルを作成し、職員の意見の統一化や意識向上を図り、職員一丸となってサービスの質の向上を努力している。また、職員の資格取得や外部研修受講など積極的に取り組んでいる。
職員は、利用者一人ひとりのペースを大切に、一日の流れはゆったりとしており、本人本位の安心した自由な暮らしを支援されている家庭的なグループホームである。

【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今後の取り組み、改善状況(関連項目:外部4)
	前回評価の課題となっていた終末期の支援については、家族の要望を聞きながら、主治医と連携を図り、今後の予測と方針を全職員で共有できるよう取り組んでいる。
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)
	今回の自己評価は、管理者と職員全員で日々のケアを振り返り、見直しをしながら意見や気づきを出し合っており取り組んでいる。
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、自治会の活動状況報告や地域における課題、火災時の対応や避難場所等についても話し合っている。これまで、会議における協議をもとに、ホーム前の道路が交通量が多く危険であるということから、「飛び出し注意」の旗を設置してもらうなどの取り組みも行われている。
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)
	家族の訪問時に、利用者の担当職員を中心に何でも気軽に話してもらえよう声かけをしている。また、推進会議などで家族から出された意見や要望などについても、管理者と職員で対応を検討し、ケアや運営に反映するよう取り組んでいる。
重点項目 ⑤	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	日常的に食材の買い物や散歩に出かけ、地域の人から声をかけてもらったり、挨拶を交わしたりしている。また、玄関前のベンチが、近隣の高校生や地域の人との交流の場となっている。地域の防災訓練に利用者と一緒に参加するなどの交流にも努めている。

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 (すでに取り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	○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	家庭的な環境のもとで、利用者に寄り添いながら「心をつなにし、信頼関係を大切にして、生活の中に生きがいを見つけることができるように支援します」という理念のもと、地元での安心した暮らしを支えている。		
	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	申し送り時に理念を唱和し確認し合うことで、理念を共有している。具体的なケアについてもホーム独自のマニュアルを作成し、職員のケアの統一や意識向上を図り、理念の実践に取り組んでいる。		
2. 地域との支えあい					
<input checked="" type="checkbox"/>	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	日常的に、食材の買い出しや散歩に出かけ、地域の人と挨拶を交わしたり、声をかけてもらうことも多く、玄関前のベンチが近隣の高校生や地域の人との交流の場となっている。また、地域の防災訓練に利用者や職員が一緒に参加し、地域との交流に努めている。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
	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	前回評価において課題となっていた終末期の支援については、家族の意向に合わせて主治医と連携を図りながら全職員で方針などを共有するよう取り組んでいる。自己評価については、職員全員で気づきや意見を出し合っており取り組んでいる。		
	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、自治会の活動状況報告や地域における課題、火災時の対応や避難場所等についても話し合っている。これまでに会議における協議をもとに、ホーム前の道路が交通量が多く危険であるということから、「飛び出し注意」の旗を設置してもらうなどの取り組みも行われている。		

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	市担当者とは、相談や問い合わせ等で連絡を取ったり、行き来したりする機会がある。また、運営推進会議でも意見や助言をしてもらい、サービスの質の向上に取り組んでいる。		
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	家族の訪問も多く、その都度担当職員が利用者の健康状態や日々の暮らしぶりを伝えている。また、定期的に請求書やホーム便りなどを送付しているほか、それぞれの家族に合わせて手紙や電話での報告をしている。		
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	家族の訪問時に、何でも気軽に話してもらえるよう担当職員から声かけをしている。また、運営推進会議などで出された意見や要望などについても管理者と職員で対応を協議し、運営に反映す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	職員の離職は少ないが、やむ得ず退職や異動がある場合は、利用者に寄り添い、不安や不満がないよう支援している。また、ホーム便りに職員紹介の欄があり、利用者や家族に知らせている。		
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	運営者は、職員の定期的な外部研修の受講や資格取得の機会の確保に積極的に取り組んでいる。職員は、研修受講後に報告書をまとめ、ミーティングなどで発表し、職員同士で研修内容を共有できるよう取り組んでいる。		
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	法人内のグループホームとの交流や連絡協議会の研修などで他の事業所と交流する機会があり、サービスの質の向上に努めている。	○	異なる法人が運営する事業所との相互訪問等の活動を通して、さらに学ぶ機会を設けることを期待したい。

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	入居前に一日体験利用をしてもらい、他の利用者や職員との馴染みの関係づくりをしながら、本人が安心し、納得した上で利用開始できるよう、家族と相談しながら支援している。		
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	利用者一人ひとりに寄り添いながら、それぞれの思いや喜びなどを把握するよう努めている。また、利用者には料理方法や味つけの工夫などを教えてもらうなど、共に支え合う関係づくりに取り組んでいる。		
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	日々利用者の支援をする中で、会話での言動や表情などから、思いや意向の把握に努めている。起床、食事、入浴などの時間など制限せず、利用者の意向や希望を尊重し、ゆったりと支援している。		
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	利用者や家族の要望、協力医の意見を聞きながら介護計画を作成している。作成後は家族へ報告を行っており、記録を残している。		
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ヶ月毎に介護計画の評価を行い、見直している。また、利用者の状態変化に応じた見直しも随時行っており、現状に即した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	利用者や家族の状況、要望に応じて、通院、理美容院への同行、礼拝の為の教会への送迎など、利用者一人ひとりに満足してもらえるよう、必要な支援に柔軟に取り組んでいる。		
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	隔週で内科の協力医の訪問診療を受けられるようにするとともに、緊急時の往診を受けられるように連携を図っている。また、かかりつけ医への通院についても家族と話し合い、適切に医療がけられるよう支援している。		
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	重度化や終末期については、契約時に家族に説明し理解を得ている。また、今後の予測と支援方針については、協力医の指導のもと、家族と相談しながら職員間での共有に努めている。		
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、記録等の個人情報の取り扱いをしていない	職員は、利用者一人ひとりに尊敬の念をもって、寄り添いながら支援しており、日ごろの言葉づかいやトイレ誘導などプライドやプライバシーを傷つけない対応がなされている。また、個人記録類もきちんと保管場所を決め、利用者や家族の目の触れるところでは記入しないよう日ごろから徹底している。		
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	利用者の体調に配慮しながら、その日、その時の思いを尊重して、できる限り一人ひとりのペースに合わせて柔軟に対応している。起床、食事、入浴などは、時間の制限もなく、時には晩酌を楽しんだり、欲しい物がある時に買い物に出かけたり、近くの馴染みの場所を散歩したりと、それぞれの希望に副って支援している。		

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	調理が好きな利用者には、毎日積極的に野菜の下ごしらえや味つけをしてもらっており、利用者それぞれの好みや得意なことを活かしながら、楽しんでもらっている。訪問調査の際、食べるペースが遅くても、お喋りを楽しみながらゆったりと食事ができるように対応している様子が見受けられた。		
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	利用者の体調や希望に合わせて、自由に入浴できるよう支援している。毎日対応できる体制となっているが、週2回程度、希望する利用者には同性介助をしている。また、入浴時間は、利用者と職員がゆっくりと会話を楽しめるコミュニケーションの機会となっている。		
(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	利用者が得意な調理や裁縫、花の手入れ、また近くの公園での将棋見物や教会の礼拝に出かけるなど、一人ひとりの役割や楽しみを見つけて、得意分野で力を発揮してもらえるよう支援している。また、行事計画は、職員が月ごとに担当し、花見、カラオケ、ドライブ、七夕まつりなど四季折々の楽しみごとや気晴らしの支援をしている。		
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	毎日、食材の買い出しや馴染みの場所への散歩、近くの公園へのドライブなど、なるべく一人ひとりの希望に副って支援している。また、玄関前のベンチで外気浴をしながら、地域住民や高校生、時には観光客と挨拶を交わし、会話を楽しんでいる。		
(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	日中、玄関は鍵をかけていない。特に、玄関のある階は一日の担当者を決め、常に目配りと声かけを行うなど見守りを徹底している。また、地域の人にも見守りと声かけをお願いするなど、日ごろから鍵をかけないケアに取り組んでいる。		
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	避難訓練などは、年3回、夜間帯の想定を含めて全員で実施している。また、地域の人にも声をかけ、理解と協力を得られるよう働きかけをしているほか、地域の防災訓練などにも利用者と一緒に参加している。		

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)
(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	食事や水分の摂取量を記録し、一日を通じて確保できるようにしている。特に、水分摂取量は夜間帯も必要に応じて確保できるように徹底している。また、食事においては、一人ひとりの体調や好みなどに応じて献立を変えるなど、柔軟に支援している。栄養バランスについては、栄養士の職員が献立をチェックしている。		
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	利用者が日中集まる食堂や居間には、食卓やソファなどを配置し、それぞれが自由にくつろげる場所となっている。また、季節を感じさせる手工芸品や行事などの写真を掲示し、生活感や季節感があり、楽しく過ごせる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、利用者が使い慣れた家具や日用品などを持ち込んでもらっている。また、家族の写真を飾ったり、一人ひとりの身体機能や暮らしやすさを考慮した、居心地のよい空間づくりを行っている。		