

1. 調査報告概要表

作成日 平成 21年 3月 15日

【評価実施概要】

事業所番号	4270104500
法人名	有限会社 ゆう
事業所名	グループホーム GARDEN-HOUSE
所在地	長崎県長崎市宝栄町4番19号 (電 話) 095-861-0906
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 3 月 6 日

【情報提供票より】（平成21年 2月 16日事業所記入）

（1）組織概要

開設年月日	平成 15 年 6 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 0人, 常勤換算 15人	

（2）建物概要

建物構造	木造 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）	28,500円		その他の経費（月額）	実費
敷金	無			
保証金の有無 （入居一時金含む）	有（60,000円） 無		有りの場合 償却の有無	無
食材料費	朝食	150円	昼食	250円
	夕食	400円	おやつ	100円
	または1日当たり円			

（4）利用者の概要（ 3 月 6 日現在 ）

利用者人数		18 名	男性	0 名	女性	18 名
要介護 1		3 名	要介護 2		5 名	
要介護 3		7 名	要介護 4		3 名	
要介護 5		0 名	要支援 2		0 名	
年齢	平均	81.2 歳	最低	59 歳	最高	96 歳

（5）協力医療機関

協力医療機関名	つうみ内科、清原龍内科、田中耕三外科医院、みやた歯科
---------	----------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

地域の中で高齢者との触れ合いを大事にし、常に笑顔がでるようにしたい、との運営者の想いから理念である「笑顔」があらゆる所に感じさせるホームとなっている。ホーム入口は家の玄関であり、リビングや共有空間は違和感がなく利用者は自由に自然体で過ごしている。テレビが大きく見やすく共通の番組を楽しそうに見ていたり、トイレなどの行き来は声かけながら歩行の練習をしている。食事は利用者の好みを取り入れ、職員全員と一緒に話をしながら食事をしている。利用者から「本当の笑顔を出してあげたい」との想いや、ホームに居ることで癒されるなど、職員は理念である「笑顔」の大切を日々意識しながら介護している。運営者をはじめホーム長も地域の活動に参加し常に地域との繋がりに工夫や配慮や取り組みがされている。

【重点項目への取組状況】

重点項目	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） 前回の改善項目であった、重要事項説明書に公的窓口の記載、職員のスキルアップ計画においては改善されている。終末期における方針の共有化は現在指針作成にまでは至っていないが、ホーム長をはじめ全職員の意識が高く改善に向けての努力がなされている。 今回の自己評価に対する取り組み状況（関連項目：外部4） ① 自己評価は管理者が用紙をコピーし職員に渡し、わかる範囲で記入してもらい計画作成担当者が作成している。自己評価の意義をホームの質の向上やホームを見直す良い機会と捉えられている。又改善にあたり職員に目標を決めた結果資格修得者が増えたなど、前向きに取り組む姿勢がある。
重点項目②	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） 運営推進会議は年4回実施している。参加メンバーは家族、包括支援センター職員、ふれあいセンター所長、民生委員、ホーム長である。会議内容としては、ホームの状況、利用者の様子、行事などの報告、又行事の予定、職員の研修報告、質疑応答などが組み込まれている。情報交換として地域の現状の様子、通学時の子供の様子、高齢者虐待など身近な話がおこなわれるなど会議を通して情報交換の場として繋がりが出てきている。
重点項目③	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） 毎日ホームに来られる家族や一週間に1～2回など、家族の面会が多いのでその都度会話をしている。面会時を通して家族と職員、又ホーム長とも気軽に話が出来る関係作りがされている。意見箱や苦情相談窓口として内部、外部、公的機関も設け案内するなどして、取り組みがなされているが、現在苦情はない。
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） 運営者が30年民生委員で地域における高齢者との触れ合いを行っており、又地域の消防団にホーム長が参加し活動している。社長とホーム長宅が自治会に加入しており、近隣との挨拶、会話、又ホーム内の畑で採れた野菜を配るなど交流がされている。地域の中学校の職場体験受け入れや、保育園児との交流、敬老会へのお誘い、又ボランティアの受入れ、通学時に学生が手を振るなど日常的に地域との交流、連携がされている。

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)
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	運営者の想いである、地域の中で高齢者が笑顔でふれ合える地域作りから、理念である「笑顔」が作成されている。どういう場であっても、常に笑顔で接し、お互いの信頼関係作りに心がけがなされている。家族、近隣の方、通学時の学生とも笑顔で利用者と手を振るなどし、地域の中での笑顔の大切さを認識している。		
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	理念は事務所や玄関、階段、職員の部屋などの目につきやすい所に掲示している。利用者との暮らしの中で、職員自身の動作や表情に疲れが見える時は、笑顔を伝え、職員の意識向上に繋げている。職員は利用者の「本当の笑顔」を引き出してあげたいとの思いから、自分達の笑顔の実践にも取り組んでいる。		
2. 地域との支えあい					
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	運営者が長年民生委員であり、又ホーム長は地域消防団に参加し活動している。近隣の方とはホーム内の畑で採れた野菜を配布したり、挨拶や会話をするなどしている。運営者、ホーム長宅は自治会に加入しており、地域の行事の夏祭りやもちつきなどにも参加している。保育園児の訪問や地域の中学生の体験実習も受け入れるなど地域との交流がなされている。		
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	自己評価は用紙をコピーして職員に渡し記入してもらい、計画作成担当者が作成している。職員は評価の意義をホームの質の向上と普段の振り返りと認識し取り組んでいる。又職員の普段思っていることや悩みなどを理解するきっかけ作りにもなっている。外部評価の結果は報告し改善に向けてシートを作成し改善されている。		

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	運営推進会議は年に4回実施している。参加メンバーは家族、民生委員、包括支援センター職員、ふれあいセンター長、運営者、ホーム長である。会議は現在のホーム状況、利用者の様子、行事などの内容報告や予定、質疑応答となっている。地域からの情報提供もあり、運営推進会議を通じて地域や家族との交流や意見交換の場として活かしている。会議内容が堅苦しくならないように、リラックスできる雰囲気作りにも心がけている。		
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	ホーム長がグループホーム連絡協議会の広報部の活動をしている。又運営推進会議メンバーであるすこやか支援センターとの行き来があったり、介護相談員の受け入れなども行いながら、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	家族の面会が頻繁であるため、面会時を通じて利用者の日々の様子や状況を話している。毎月1回は行事時の写真と共に利用者の様子を報告し、請求書と共に郵送している。遠方の方は便りの他に体調の変化などがあった場合はその都度電話での連絡をし、家族が安心できるよう支援している。又職員異動があった場合もその都度家族へ報告している。		
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	家族の面会が多く面会時には職員と一緒に話すことが多い。家族が話しやすい雰囲気作りをホーム長始め、全職員が心がけており、家族も気軽に要望などを伝えている。要望があった場合は相談窓口を設置して対応できるようにしている。改善項目であった第三者窓口についても改善され、重要事項説明書に明記され、意見箱も設置しているが、現在までに意見などは出ていない。		
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	以前は職員を固定していたが、利用者のことを考え現在はユニット間での交換を行い、馴染みの職員と触れ合う機会を持ち、利用者へのダメージを防ぐ配慮をしている。日々の暮らしの中でレクリエーションや遠方に出かける時は、ユニット一緒に出かけるなどして職員皆が馴染みの関係になっている。やむを得ない場合は職員が見守りや寄り添いながら利用者のダメージを防ぐ配慮をしている。		

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)
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	長崎グループホーム連絡協議会などからの研修の案内は掲示し職員に伝えている。前回の改善項目であった職員の個別スキルアップを図ることに対しては、計画が立てられ実践に向けての取り組みがなされている。その結果本年度資格修得者が6名出ている。研修後の資料は閲覧できる場所に保管されており、又ミーティングでも報告し全職員で共有している。ホーム長自ら勉強に対する取組み姿勢があり、今後も現場で活かせる研修への参加を考えている。		
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	グループホーム連絡協議会での同業者交流が行われている。又女の都に関連施設があり行き来をして交流を図っている。地区毎開催の研修では混合での職場研修を行っており、他の職員との情報交換もあり交流に繋がっている。包括支援センターから、デイサービスや老人保健施設の方10人程連れての見学があり、質疑応答をするなどして支援している。		
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	ホーム側の受け入れとして、自主歩行、食事が自分で出来る方としている。入所依頼があれば病院などに職員が行き、家族を交えて話をし、その後本人、家族と一緒にホーム見学をして入所している。入所決定時に以前担当のケアマネジャーの情報を参考に家族からも聞きとりをしている。ホーム内は利用者同士が寄り添ったり、話しかけをするなど自然に馴染める雰囲気があり、家族とも連絡するなどして支援している。		
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	基本的には出来ることは一緒にしてもらっている。シーツの交換、裁縫時は職員が針に糸を通してあげたり、又畑仕事では職員が耕し、利用者と共に草むしりをしている。芋などの収穫時は保育園児が来て一緒に芋掘りを行っている。郷土料理の得意な方からは学ぶことも多い。把握しにくい場合などは家族に相談しながら対応するなどして、利用者と共に笑顔で楽しく支え合う関係作りを築いている。		

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)
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	常に利用者の思いや意向を汲み取るように職員は目配り、気配りをすると共に声かけや会話をする努力をしている。利用者の好きな食べ物の話から買い物に行くこともあり、外食では回転寿司の希望で出かけることが多い。困難な方の場合は表情や動作から汲み取ったり、家族へ連絡し相談しながら対応して、本人の意向に沿うよう配慮がなされている。		
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ィアを反映した介護計画を作成している	入所前に利用者や家族と面接を行い、入所時にケアマネージャーが本人、家族から生活歴や趣味など聞きケアプランを立てる。1ヶ月後のカンファレンス時に、利用者の日々の情報を職員が収集し、皆で話し合いながら介護計画を作成している。利用者によっては必要に応じて医師の意見も取り入れながら行っている。作成後は面会時や遠方の家族には郵送にて説明し、意見を聞いて同意を得ているが同意印のない方もある。	○	介護計画作成にあたっては利用者や家族、職員の話し合いを行うなどして作成されている。又家族への説明もされ同意も得ている。ただし、同意印がある方とない方がおり、ない方がそのままになっているので、お互いの同意のもとでの押印が望まれる。
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	介護計画の見直しは4ヶ月に1回行っている。利用者とは過ごす中で気づいた事などは、その都度話し合いがされている。昼間の時間の取れる職員が集まり、短時間内でミーティングを行い、感じたことや今後の課題、問題点などについて意見交換をしている。その中にはホーム長も参加している。体調に変化がある場合は期間に関係なく、看護師の意見やかかりつけ医の指示のもと新たに作成されている。		
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	利用者や家族の要望があれば出来る限りの支援がなされている。馴染みの美容室や買い物、墓参り、通院介助、又入院された場合は、馴染みの職員がお見舞いに行くなどしている。利用者希望の外食もたまにはあるが出かけるなどして柔軟な支援をしている		

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)
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	利用者が入所する前からのかかりつけ医は継続されており、通院介助をおこなっている。又連携医療機関の月1回の往診で健康状態の状況を把握し、記録している。受診時に変化があれば家族へ連絡するなどして支援している。		
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	重度化した場合や終末期のあり方については前回の改善項目にもあげられており、現在対象となる家族の方とかかりつけ医とで、終末期の限度について話し合っている。ホームとしては医療器具を必要とする場合は病院へとの方針を考えている。ただし文書化するまでには至っておらず検討段階である。	○	将来的な利用者の重度化に配慮し、重度化や終末期についての事業所としての方針が定まっている。ただし文書化されていないため、早い段階から家族や主治医とも話し合い文書化し、家族の同意書と共に押印が望まれる。
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	個人情報保護法に関する家族への説明は、重要事項説明書において説明し同意を得ている。又職員においては全職員と誓約書を交わしている。利用者に関する書類や薬などは目につかない所に保管している。焼却書類に関してもシュレッダーするなどされている。言葉遣いや、入浴においても、個々の尊厳を傷つけないような配慮がされている。		
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	一日の流れは決まっているが、流れに合わせることなく、利用者の「○○へ行きたい」などの声を優先したり、対応できない場合は次回の約束を交わしたり、又行けない場合は傍で会話し対応している。起床や就寝時間、食事の時間も利用者に合わせており、その日の状態に合わせて食事は部屋食を提供することもある。職員対応が出来る限り、利用者優先にそった支援がなされている。		

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)
(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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	食事は週3回調理師免許をもっている職員が作成している。それ以外は職員も手伝うなどして、献立に幅を持たせるなどしている。利用者個々に合わせてきざみやトロ味、又細かく切ったり形を変えるなど工夫している。食事は職員も一緒にテーブルを囲み会話をしたり、外の景色を見ながら食事をしている。出来る方には配膳や後かたづけなど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	入浴は月・水・金の週3回だが、希望があれば対応している。入浴を拒む方は声かけをしながら利用者に合わせて時間をずらすなどしている。浴室は入浴前に温めておき、寒い時期は脱衣所に暖房を置くなどしている。入浴時は職員が手を入れ温度を確かめ、心地よく入浴を楽しめるよう支援している。		
(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	日常的な動作としての配膳や後かたづけなどは、手伝ってもらっている。他の楽しみ事としては、朝のラジオ体操、体と頭を使ってするもの、又郷土料理を皆で作ったり、365歩のマーチではリビング内を歩くなど、職員がおもしろおかしく工夫しながら行っている。		
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	利用者からの要望もあり、買い物や散歩、天気の良い日は松山競技場まで散歩するなどしている。又中庭が広いので、庭での散歩や、長椅子にての日向ぼっこもできる。通行上の道路が広いので車イスの方も一緒に出かけやすく、戸外に出かける支援がされている。		
(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	昼間は施錠をしない支援がされている。現時点では徘徊の方や自然に外へ出られる方はいない。職員は常にユニット間を通して職員の交流があり、見守りや声かけなどが共有化されている。敷地内で畑をするための出入りはあるが職員が見守りをして把握している。		

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)
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2回消防署参加のもと、利用者を含めた防災訓練を行っている。そのうち1回は夜間想定を実施している。地区の消防団に施設長が参加しており、避難訓練時は近所の方にも声かけをしている。緊急時の連絡として、火災通報報知機を押すと直に、消防署、社長宅、管理者宅に繋がるようになっている。職員の避難時対応や消火器取扱いの勉強をするなどしている。		
(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	食事の献立作成において栄養士の指導は受けていないが、料理士の勉強をした職員がおり、その職員を交えて皆で行っている。食事制限のある利用者の場合は医師の指導の基提供している。食事量はチェックし記録しており、水分量においては一日1500ml前後を目標に個別に対応している。水分量の少ない方はゼリーやアイスクリームなどにして支援している。		
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	リビングは明るく台所と繋がっており、台所から見える中庭には季節の木や花、畑の作物が見える。大きいテレビは利用者にとっては見やすく、共通の歌番組では家族の憩いの場のようにになっている。掃除も行き届いており生活感がある。すべてバリアフリーになっており、1階では畳も敷いてある。不快なおいなどはなく、換気も良く廊下にも加湿器が置かれるなど居心地良く過ごせるような工夫をしている。		
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	居室は明るく窓からは自然の景色が見え、四季折々が感じられる。利用者の馴染みの物が置かれ、又壁には家族の写真やホームでの行事の写真が貼られている。広いクローゼットは物が入れやすく、各居室には加湿器も置かれ、体調にも気使いがされ居心地よく過ごせるような工夫をしている。		

※  は、重点項目。