

1. 調査報告概要表

作成日 平成21年 4月 24日

【評価実施概要】

事業所番号	4270103981
法人名	医療法人社団 健昌会
事業所名	ぐるーぷほーむ新里油木
所在地	長崎県長崎市江里町7番21号 (電話) 095-813-0220
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27日

【情報提供票より】 (平成21年 2月 1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 15年 12月 14日
ユニット数	3 ユニット 利用定員数計 27 人
職員数	22 人 常勤 21人, 非常勤 1人, 常勤換算 5.9人

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリー造り 4階建ての 2～4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)	42,000 円	その他の経費(月額)	円	
敷金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(55,000円)	有りの場合 償却の有無	有 / 無	
食材料費	朝食	250 円	昼食	350 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27日現在)

利用者人数	26 名	男性	1 名	女性	25 名
要介護1	1 名	要介護2	8 名		
要介護3	9 名	要介護4	7 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 86.3 歳	最低	74 歳	最高	99 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	新里内科、新里ネフロクリニック、吉田しんいち歯科、田川療養所
---------	--------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

運営者は永年、地域医療に尽くし、高齢になっても住み慣れた地域での生活を基盤とし、継続した医療が受けられる施設を目指しホーム開設に至っている。ホームは交通の便のいい住宅街に立地し、周辺道路もバリアフリーに舗装されており、ちょっと足を延ばせば商店街や大きな競技場、神社等、散歩コースに事欠かない。そんな環境の中で利用者は明るく、穏やかに日々の生活を楽しんでいる様子が伺えた。職員も人生の先輩である利用者を尊敬し、支え合っていることが言葉掛けのやさしさや気遣いにみられた。ホーム全体の仕組み作りがしっかりしており委員会活動を活発に行い、個々の職員が研鑽しあう姿勢が見られ、これからますます期待されるホームである。

【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)
	前回評価での主な改善課題については、いずれも具体的な改善計画を職員でよく話し合い、期間を決めて改善に向けて実施、評価等、努力がされていた。特に介護計画については、文章の書き方のポイントを決め解りやすく表現されていた。
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)
	自己評価票は全職員が記入し、管理者も交えて話し合い、全ユニットでまとめている。管理者、職員は評価の意義を十分理解している。
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)
	年に6回奇数月と決めて開催している。参加メンバーは自治会長、包括支援センター長、利用者、家族、管理者である。内容はサービス状況報告、外部評価結果などであるが、意見交換では地域の情報を得る機会にもなり、また家族の希望からホーム便りを2ヶ月に1度発送するなど運営に反映させている。
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)
	職員は面会時に要望がないか家族に声をかけている。玄関には意見箱を設置し、直接言いづらいことは投書して欲しいと家族に伝えている。これまでに料理の味付けが濃いと意見があり、味見する職員を2名体制にしたことがあり、意見は前向きに反映させるよう努めている。苦情受付窓口の記載は重要事項説明書にあり、内部受付窓口は明記しているが、外部受付窓口の記載がないため、外部への相談先を家族にお知らせすることが望まれる。
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)
	自治会の行事では日帰り旅行に利用者と一緒に参加し、自治会の方々とより親しい関係が築ける良い機会となり、その後も町内の方から散歩中に声をかけられ交流が始まっている。また、詩吟が得意な小学生が敬老会で披露してくれた事がきっかけで下校時に友人を誘って来たり、地域の方が遊びに訪問されるなど相互の交流がある。

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	事業所全体の理念とユニットごとの理念は設立当初に作り上げられている。前回の評価結果に「地域密着の文言を入れる」という改善項目があったため、全職員で会議を重ねた結果、日々実践している内容が地域に密着した支援であると確認し、更に地域との交流を深めていくことを目指すこととした。		
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	毎日、申し送り時に理念を唱和し職員は理念のもと支援を行っている。また、毎月の内部勉強会では理念を引用しグループワークを行っている。更に職員は「自分振り返りノート」を持ち、日々、利用者に馴れ馴れしい声かけをしていないか、尊厳を重視しているかなど反省し再確認している。		
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	自治会の行事では日帰り旅行に利用者と一緒に参加し、自治会の方々より親しい関係が築ける良い機会となり、その後も町内の方から散歩中に声をかけられ交流が始まっている。また、詩吟が得意な小学生が敬老会で披露してくれた事がきっかけで下校時に友人を誘って来たり、地域の方が遊びに訪問されるなど相互の交流がある。		
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	外部評価結果は月1回の職員会議で管理者から職員に伝えている。改善に向けては管理者が改善案を提示し改善計画シートを作成し、職員とともに改善に取り組んでいる。自己評価票は全職員が記入し、管理者も交えて話し合い、全ユニットでまとめている。管理者、職員は評価の意義を十分理解している。		

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	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	年に6回奇数月と決めて開催している。参加メンバーは自治会長、包括支援センター長、利用者、家族、管理者である。内容はサービス状況報告、外部評価結果報告などであるが、意見交換では地域の情報を得る機会にもなり、また家族の希望からホーム便りを2ヶ月に1度発送するなど運営に反映させている。		
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	管理者は認知症キャラバンメイトの資格を持ち、長崎市担当者と認知症サポーター養成研修の講師を行っている。今後は地域に向けて講演するために市役所、自治会と話し合っている。また、年に2回介護相談員を受入れ利用者の話を聞いてもらっている。		
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	家族の面会は毎日、週に一度が多く、面会の際に利用者の日々の様子をありのまま伝えている。遠方の方には電話やインターネットを利用しており、実家に帰った様子をDVDに収録し渡した際には家族から大変喜ばれた。金銭管理は預かり金ノートに記録し、訪問時に確認サインをもらっている。ただし、請求書、ホーム便りの発送は2ヶ月に1度となっており、職員の異動も関係のある家族に口頭で伝えるに留まっている。	○	家族への便りは2ヶ月に一度発行のホーム便りに合わせて発送をするのではなく、利用者の様子、預かり金の金銭管理状況は月に一度発送することが望ましい。また、職員の異動も便りで全家族へ報告するなどの検討が望まれる。
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	職員は面会時に要望がないか家族に声をかけている。玄関には意見箱を設置し、直接言いづらいことは投書して欲しいと家族に伝えている。これまでに料理の味付けが濃いとの意見があり、味見する職員を2名体制にしたことがあり、意見、要望は前向きに反映させるよう努めている。苦情受付窓口の記載は重要事項説明書にあり、内部受付窓口は明記しているが、外部受付窓口の記載がない。	○	直接言いづらい意見や要望、苦情は意見箱や内部受付窓口だけでなく、外部にも相談できる場所を文書化し、家族に伝え連絡先を明記した文書を配布す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	年に一度正職員のみ法人内他部署への異動がある。職員の異動や退職は利用者には伝えお別れの挨拶をしている。各ユニットの職員は勤務シフト上、月に3、4回他のユニットに勤務しており、利用者との交流を持っているため馴染みの職員の異動、退職による利用者のダメージを補うため多くの職員が声を掛けるなど支援をするよう配慮している。		


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	月に2、3回法人内内部研修があり、職員は可能な限り受講している。外部研修は案内を掲示し希望者は受講できるよう勤務シフトを組むなどして職員のレベルアップにつながるよう対応している。また、職員それぞれに合う研修計画をつくり研修への参加を促している。外部研修を受講できなかった職員への内容のフィードバックは内部研修時を利用して報告している。ただし、外部研修資料の整理保管は十分ではない。	○	外部研修資料は受講できなかった職員も同じように情報を共有し、利用者への支援の質の向上につながるよういつでも閲覧できるように整備することが望ましい。
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	長崎市グループホーム連絡協議会にはホーム長がメインで参加しており、地域別のグループには8事業所が所属しており、情報交換や勉強会も行われている。ただし、運営者、管理者は職員が地域同業者と交流する機会やネットワークづくりができる場、同業者との相互訪問等、協力関係を更に強化したいという意向がある。	○	管理者や職員が地域の同業者との交流の場に参加することは、日々のサービスの質を高める情報源となり、自分の事業所のよさを見直すこともできるため、できるだけ参加の機会を多く持ち、それを有効に活かしていくことを期待する。
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	利用依頼があった場合、本人、家族に施設内の見学をしてもらったり、ホーム長が本人の自宅へ面談に伺って、事前に納得してもらった上でサービスの利用を心がけている。そこで得た情報は記載し利用開始後に活かしている。入居後は、本人が落ち着くまで職員が声掛けを多くしたり、馴染めるまで家族に協力をお願いする等、自然に馴染めるよう働きかけをしている。また、職員は新たに入居した利用者の生活歴からの情報を基にそれを話題にして、これまでの利用者達との関わりづくりのきっかけとなるよう工夫を行っている。		
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	職員は利用者が人生の大先輩であるということを常に頭に置き、共に過ごし、補い合う関係ができおり、レクリエーション等、お互いに楽しみながら行っている。日々の暮らしの中では利用者より、物を大切にする心や、我慢すること、昔の習わし等を学び、支え合う関係を築いている。		

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	日常の会話の中で思いを言われる事もあるので、そのままの言葉を個人記録に記入し職員で共有し受けとめている。また自発的に答えられない方には表情や「うん」「いいえ」と簡単に答えられるよう言葉かけを工夫している。これまでも「近くの浴場へ行ってみたい。」等、小さな希望でも可能な限り叶えるよう支援している。		
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	利用開始後2週間以内に本人、家族、担当者の意見をもとに担当者が作成し個々のニーズにあったプランをつくる。その際、かかりつけ医の指導も反映される。作成時、本人がより良く暮らすことを中心に、計画に専門用語を控えてプラス思考の表現で作成することをポイントにしており、それに加え家族の具体的な意見や要望も記載され、それが反映された計画書作成が成されている。		
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ヶ月に一度見直しを行い、面会時、家族に意見要望を聞き、介護計画に活かせるようにしている。作成後も家族に説明の際、署名捺印されていることが確認できた。また入退院や状態の変化があった場合は、その都度、現状に即した見直しが成されており、随時かかりつけ医との現状報告が行われている。また「サービス担当者会議の要点」がわかりやすいフォームで記入、整理されており次に残す課題が明確である。		
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	近隣のかかりつけ医への通院支援、入院した場合の食事介助、美容院への送迎、自宅訪問等、本人や家族の希望に応じて柔軟な支援をしている。地域に向けても「健康教室」を開催し、車イスの方の介助の方法など介護職員が指導にあたっている。		

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	利用開始時に医療連携体制加算の説明を行い、現在の利用者は家族の希望もあり全員が24時間対応の連携医院での受診を受けている。歯科等、送迎依頼がある場合は支援を行っている。受診状況などは家族へ「受診記録レポート」で随時報告される。職員の中に看護師がおり、医療面での職員の相談にも対応している。		
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	利用者に医療行為が必要となった場合は、母体病院との連携で対応していく指針等、説明が行われ同意を得ている。現在、看取りについての経験はない現状である。そのため職員には重度化や終末期の対応に不安がある。	○	終末期の対応については、医療行為が必要としないケースでの看取りについて、ホーム自体での職員の対応も含め方針を話し合い、家族の確認もとりながら共有していく事を期待したい。また職員の不安の軽減のため、内部、外部研修で終末期についての学ぶ機会を多くすることが望まれる。
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	職員の守秘義務の誓約書、家族の個人情報取扱に関する同意書を作成している。ホーム新聞の写真は毎回確認を取っている。個人情報に関する書類は利用者や来訪者の目に触れない所定の場所に保管されている。職員は利用者に対する言葉遣いを気をつけている。例えばトイレ誘導や失敗時の声かけなど。また入浴は同性介助も気がけている。		
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	一日の大まかな流れはあるが、利用者の朝からの気分にあわせゆっくり過ごしてもらったり、入浴時間もペースに合わせている。また、リクレーションなどは声かけはしているが無理強いはない。		

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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	献立は職員が1週間分ずつ作成している。各ユニット利用者の好みで献立も異なっている。利用者は野菜切り、味見、混ぜ合わせ、配膳、食器ふき等能力に合わせて行っている。季節や誕生日の特別メニューや公園でお昼を食べたり、外食を行ったり食事を楽しむ工夫も毎月行われている。職員も利用者と同じ献立で食卓と一緒に囲み利用者との会話を楽しみながら食事している。		
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	入浴はいつでも入れるように準備されている。受診の関係で曜日を定める場合もある。湯加減は温度計で確認し、本人の希望に添って調節している。季節によって、菖蒲湯や柚子湯など行っている。基本同性介助を行っている。		
(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	職員は利用者のできることの支援を日々の様子や生活歴から各利用者に合わせて行っている。例えば毎日の献立書き、自室の掃除、写経、友人への手紙等である。また、トランプやおはじき、歌を歌ったり全員で楽しんだりもしている。		
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	利用者の要望に合わせ、午前中に職員と散歩を行う時間を設けている。車いすの方も体調をみて行っている。その他にもホーム周辺の公園やコンビニなど他のユニットにも声をかけて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	玄関は日中鍵はかけられていない。夜間のみである。職員も見守り体制を強化している。ただし下りエレベーターのみ暗証番号制になっている。	○	暗証番号制のエレベーターが利用者の暮らしの場ということを考えた場合に、利用者にとってどうなのかを職員、家族で話し合い、日中だけでも見守りや死角を無くす工夫で対応できないか再度、検討を期待する。

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)
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回消防訓練が行われている。夜間想定などの訓練があり、消防署よりアドバイスを受けている。周辺地域からも、協力体制を受けている。緊急連絡網も整っている。毎月消防ミーティングも行われている。災害時の備蓄リストを作成し、法人本部で保管されている。		
(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	献立は月に一度法人の管理栄養士に提出し勉強会で栄養指導が行われている。糖尿や透析の利用者には特に配慮している。食事量は業務日誌に記録され、摂取量が少ない場合はおやつなどで対応している。水分は1200mlを目標に、おやつや食事のお茶を取ってもらっている。また、利用者に合わせてゼリーや果物、スープなどで代用している。		
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	各階ホールや廊下には季節の飾りや、行事の写真、書等が飾られている。リビングは、明るく不快な音や臭いもなく、寛ぎやすそうなソファや、ゆったりとしたテーブルが配置され、車椅子での席への誘導も容易である。		
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	利用者の馴染みの調度や家族の写真などで居心地よく過ごせるように工夫されている。またベッドは和式のものや電動式のものがあり、本人の力によって対応している。		

※  は、重点項目。