

1. 調査報告概要表

【評価実施概要】

事業所番号	4270103163
法人名	株式会社 ペシエ・ドマーニ
事業所名	グループホーム 和が家
所在地	長崎県長崎市深堀町5丁目216-2 (電話) 095-832-3360
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 5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 14 年 12 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	12 人	常勤 7人, 非常勤 5人, 常勤換算	9.5 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)	31,616 円	その他の経費(月額)	19,600円+実費	
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	有 / 無	
食材料費	朝食	170 円	昼食	310 円
	夕食	310 円	おやつ	60 円
	または1日当たり 円			

(4) 利用者の概要 (2月 1日現在)

利用者人数	9 名	男性	4 名	女性	5 名
要介護 1	0 名	要介護 2	2 名		
要介護 3	6 名	要介護 4	1 名		
要介護 5	0 名	要支援 2	0 名		
年齢	平均 83.4 歳	最低	78 歳	最高	91 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	原口医院
---------	------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

一戸建てで外見は普通の住宅である当事業所は歴史ある建物も残る住宅街の中にある。運営者、管理者の目標が一致して「利用者本位の支援」であり、職員全員がその目標に沿って日々の支援を実践している。昨年の改善点であった理念の作り変えに取り組み「ゆっくり、いきいきと、あなたらしく」という新しい理念が作られた。また、介護計画書と日々の支援との連動は記入しやすい工夫をして毎日記録しており、次の計画に活かされるサイクルを確立している。更に、家族の要望には全員で取り組み、利用者のリハパンを布に替えることができています。利用者の希望に沿えるよう、また職員の負担軽減のために日中4名、夜間は2名の職員が配置されていることも当事業所の優れた特徴である。

【重点項目への取組状況】

重点項目①	<p>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)</p> <p>前回の外部評価の結果については、職員で話し合い改善シートを利用して目標を定め取り組んでいる。前回の改善点である理念の見直しは職員全員で話し合い地域密着型サービスの理念を作り支援につなげている。また、ケアプランに沿った日々の記録も行われている。</p> <p>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</p> <p>評価の意義や活用については管理者が職員に伝えており、職員もよく理解している。自己評価作成は、各職員に自己評価票を配布して記入後、不明点等ミーティング時に話し合い管理者がまとめている。</p>
	<p>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)</p> <p>運営推進会議のメンバーは民生委員、利用者家族、地域包括センター職員、代表者、職員で構成されている。今期は3回開催されており、議題は事業内容の説明、行事報告、介護保険の動向等である。議事録は作成されているが、意見交換、質疑応答の記録がない。会議録には質疑応答や意見交換の内容などを記録し、利用者への支援の質の向上につなげる事を期待する。</p>
重点項目②	<p>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)</p> <p>面会時に気軽に声をかけ、家族の意見が出やすい雰囲気作りを心がけており、苦情や相談等を受けた場合、全職員で共有し対応をしている。一例としては以前、ほとんどの利用者がリハビリパンツだったが布パンツにしてほしいとの要望があり、その機会に利用者全員も検討して変更し他の家族からも感謝された。玄関に意見箱を設置しており、重要事項説明書には内部・外部の苦情相談担当連絡先が明記されている。</p>
重点項目③	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>ホームは利用者の安心できる暮らしの場であることを重視しており、地域の方との自然な交流を持っている。地域には深堀くんち、鬼火焚き、獅子舞等、利用者が楽しめる行事も多く、利用者の外出する機会が多く持てるよう職員を増員するなど努力をしている。また保育園の敬老会や通学途中の小学生と挨拶を交わす等のふれあいも利用者の楽しみ事の一つとなっている。</p>
重点項目④	

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	「ゆったりと、いきいきと、あなたらしく」を3つの柱として理念を掲げている。また、今年度、職員全員で話し合い「地域の中でお互いに支え合って生活していけるよう支援します」を理念に加えた。地域密着型サービスとして考えられた理念の内容になっている。		
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	理念は玄関や2階の待機室に掲示し、ミーティング時に介護の基本として再確認を行い共有に努めている。今回の理念は職員全体で作上げたものであり、利用者はリビングで思い思いの時間をゆったりと過ごし、その流れに添って職員が自然に支援しており、理念は十分浸透している。		
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	ホームは利用者の安心できる暮らしの場であることを重視しており、地域の方との自然な交流を持っている。地域には深掘くんち、鬼火焚き、獅子舞等、利用者が楽しめる行事も多く、利用者の外出する機会が多く持てるよう職員を増員するなど努力をしている。また保育園の敬老会や通学途中の小学生と挨拶を交わす等のふれあいも利用者の楽しみ事の一つとなっている。		
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	評価の意義や活用については管理者が職員に伝えており、職員もよく理解している。自己評価作成は、各職員に自己評価票を配布して記入後、不明点等ミーティング時に話し合い管理者がまとめている。前回の外部評価の結果については職員で話し合い改善シートを利用して目標を定め、取り組んでいる。		

グループホーム 和が家

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	運営推進会議のメンバーは民生委員、利用者家族、地域包括センター職員、代表者、職員で構成されている。今期は3回開催されており、議題は事業内容の説明、行事報告、介護保険の動向等である。議事録は作成されているが、意見交換、質疑応答の記録がない。	○	運営推進会議は事業所の現状や改善点に向けた取り組みを地域の方や家族に知らせることで、第三者からのアドバイスや意見を得るいい機会であり、回を重ねるごとに意見の出やすい関係がつけられる。会議録には質疑応答や意見交換の内容などを記録し、利用者への支援の質の向上につなげる事を期待する。
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	運営者が事業に直接携わり事業所の報告等で定期的に市窓口と連絡を取っている。また市から介護相談員を受け入れ、利用者や家族の相談を聞いてもらい、職員への伝えてもらうなどサービスの質の向上につなげている。		
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	家族は毎日来られる方や週に一度の方が多く、遠方でも年に2回の訪問がある。面会時には利用者の状況や受診報告、職員異動等の報告、金銭報告として出納帳の確認サインももらっている。また毎月発送の請求書に写真を添える等利用者の様子を伝える工夫が行われている。遠方の家族には2か月に1回定期的に電話をしており、家族からも電話があるなど利用者の様子を知らせる機会を持っている。		
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	面会時に気軽に声をかけ、家族の意見が出やすい雰囲気作りを心がけており、苦情や相談等を受けた場合、全職員で共有し対応をしている。一例としては以前、ほとんどの利用者がリハビリパンツだったが布パンツにしてほしいとの要望があり、その機会に利用者全員も検討して変更し、他の家族からも感謝された。玄関に意見箱を設置しており、重要事項説明書には内部・外部の苦情相談担当連絡先が明記されている。		
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	運営者や管理者は職員の交代や異動は、利用者、家族、職員にダメージがあるということを理解している。異動等があった場合は新しい職員が利用者になんと馴染めるように他の職員が声かけしたり、利用者と共に過ごす時間を多くしたりと馴染みながらの支援への配慮に努めている。		

グループホーム 和が家

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	外部研修については案内を掲示し、参加希望があればシフトを調整する等、受講できるよう配慮している。研修後の資料は職員の事務室にいつでも閲覧できるように保管されている。ただし、忙しい日常の中で職員が資料を閲覧し情報を共有するまでには至っていない。また個別の研修状況の把握ができないため計画的な受講までにはなっていない。	○	職員一人ひとりには自己研鑽の意識が高く、資格取得に対する意欲がある。その為、貴重な時間を使って行く外部研修の内容報告の仕組みをつくり職員間で情報、知識を共有することが望まれる。また、同系列の別施設との合同内部研修も予定されており、今後の取り組みが期待される。
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	代表は事業所間の交流を持ち情報交換している。しかし管理者、職員同士の交流については、現在、グループホームの合同研修会は中断している。合同研修会以外の管理者、職員が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、互訪問等の取り組みは確認できなかった。	○	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、できるだけ交流の機会を多く持ち、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家族からの利用相談があり、連絡を受けてケアマネージャーが面談し、本人と会って状況を確認している。得た情報は記録し、利用開始後に活かしている。また本人や家族が安心して利用できるよう見学後、一日の流れを説明し納得した上でサービス利用開始となる。利用開始時は、本人が落ち着くまで職員が1対1で付き添ったり、声かけを多くして自然に馴染めるよう働きかけをしている。		
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	管理者は職員になるべく多くの時間を利用者と一緒に過ごすことを勧めており、職員も利用者と共に生活するよう実践している。食事の支度をしている職員の傍らには利用者が座って世間話をし、レクリエーションも互いに楽しみとなっている。また、職員は利用者から神棚のお供えのしかたや、旬の食べ物、昔の習わし等を学び、支え合う関係ができています。		

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	職員は日々の支援を通じて利用者の意向を把握し、申し送りに記録している。その記録は介護計画の見直しにも活かしている。また意向の表出が困難な利用者は、表情や身振り手振りから職員が察し、更に生活歴や家族の情報を基に職員間で考え、把握できるよう努めている。		
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	利用開始から1、2ヶ月生活状況を記録し、本人にとって必要な情報を収集し介護計画を作成している。計画の基礎となる利用者、家族から暮らしの希望や意向を聞き記録し計画に反映している。また、主治医の意見も取り入れ、職員とともに利用者ごとに課題と必要なケアを検討し介護計画を作成している。作成した計画書は家族が確認し、サインをしている。		
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	介護計画に沿って毎日の支援を記録しており、職員は利用者の生活の基本が介護計画であることを認識している。モニタリングは毎月行い、変化がない場合は基本的に6ヶ月に一度の見直しをしている。入退院や状況に変化がある場合はその都度計画を見直している。見直しの際にも利用者、家族、主治医の意向を聞き反映している。ただし、家族の確認した日付が記入できていない。	○	介護計画書に利用者、家族のサインを書く欄について管理者も検討しており、確認した日付、サインが記入しやすい様式への変更が望まれる。
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	利用者の要望に応じる体制をつくるため日中は4名の職員が勤務している。そのため、美容室への送迎、お墓参りへの付き添い、自宅での外泊、故郷巡りなど利用者や家族の希望に沿った柔軟な対応ができています。		


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、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	利用前からのかかりつけ医は引き続き受診しており、近くの場合は週に一度往診がある。それ以外は医療連携の医院から週に一度往診があるため利用者が適切な医療を受けられている。24時間体制の医療機関とも協力医療機関として提携しており緊急の場合は利用できる体制がある。		
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	利用開始の契約時に利用者、家族にターミナルケアについて説明し、同意を得ている。ターミナルケアを行うことを指針として、医療連携医と共に、これまで見取りを行った実績もある。利用者が終末期に入った時には主治医、家族、職員と話し合い全員で方針を共有し、夜勤者2名体制とし職員に連絡をとりながら見守りを多くしている。		
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	個人情報保護法遵守について家族に説明し同意書を作成しており、職員からも守秘義務の誓約書を取っている。職員の利用者に向けての声かけは丁寧で、誇りやプライバシーに配慮している。利用者に関する書類は事務所に保管し、薬もカーテンをかけて目に触れないよう工夫している。		
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	朝は起床の順番で朝食となり、就寝時間、昼食のタイミングも声はかけるが利用者本人の意向に沿って支援している。またその日にしたいことを聞き出して楽しみごとの支援をするなど、一日の過ごし方は利用者のペースを尊重し、特に急がせない支援を行っている。		

グループホーム 和が家

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	朝、昼、夕の食事は台所で時間をかけて調理しており、利用者の五感を刺激し食事することが楽しみとなっている。職員も一緒にテーブルで利用者と会話しながら食事をしており、味付けなどの話題ではずんでいる。野菜の皮むきや盛り付け、下膳などできる方と一緒にやっている。		
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ず、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	水曜、日曜以外の日で入浴ができるよう支援している。一人で入浴する利用者もおり、季節や入浴を楽しめるよう菖蒲湯、入浴剤を入れて支援している。入浴拒否の場合は、トイレ誘導の際についてと声かけすると入浴される場合もある。それ以外にも時間をずらしたり声をかける職員を替えて誘っている。		
(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	花を生けたり、梅のヘタとりから梅干作りまでや杏ジャムを作ったり役割を持ってもらい支援している。また、近くの図書館から本を借りて読書したり、毎朝新聞を読むなど利用者の楽しみごとを支援したり、ひとつのテーマについて皆で話す回想法を取り入れた遊びをしている。		
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	季節や利用者の体調などを考慮しつつ、近所まで散歩している。また、運営者自ら協力して車椅子の利用者も買い物やドライブの外出支援がなされている。気候のいい時は屋上を使った外気浴や、おやつを楽しむなど事業所内だけで過ごさない支援をしている。		
(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	運営者、管理者、職員は施錠することの弊害を理解しており、日中は鍵はかけずに支援している。出かけたいと望まれる場合は、職員が付いて一緒に散歩をしている。現在、外出願望の強い利用者があるが、職員全員で見守りをして支援している。夜間は防犯のために施錠している。		

グループホーム 和が家

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	年に2回消防署の指導のもと、消防避難訓練を実施しており、合わせて消火器の使い方の指導も受けている。地域への火災訓練への参加協力依頼は、地域の方を災害に巻き込む恐れがあるため行っていないが、有事の際には協力をお願いできる関係作りに取り組んでいる。夜間想定での訓練は実施されていない。	○	夜間に火災が発生した場合の避難誘導は、夜勤者の不安でもあるため、夜間想定での避難訓練を実施し、夜勤の際に行うべき手順等を職員が理解し、少しでも不安を払拭するよう期待したい。また、日頃から職員の目に付く場所に避難経路図を掲示し、経路が確認できる工夫が望まれる。
(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	献立はインターネットの料理学校ホームページから高齢者向け献立を利用し、栄養バランスの取れた食事になるよう役立てている。食事摂取量は記録しており、不足している利用者には補助食品で補っている。水分は一日食事の汁物を除いて1500CCを提供し、水分不足にならないよう支援している。		
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	戸建て住宅であるため、家庭的な雰囲気が十分にあり、台所と一体となった居間は食卓テーブルやソファなど利用者が思い思いに過ごせる場所を提供している。テレビの音量も適度であり、浴室、トイレの臭気はない。日中は居間に日差しがよく入りカーテンで調節しており、生活感が感じられる。ただし、床やテーブル、棚の掃除が充分ではない。	○	利用者が多くの時間を過ごす共有空間は、清掃の仕方、時間帯、人数など検討し、清潔で居心地のいい空間であることが望まれる。
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、家族と相談して使い慣れた家具などを持ってきてもらっているため、居室は居心地のいい空間となっている。仏壇や椅子、家族の写真など本人が馴染んだものが置かれている。家族の協力も得て掃除をしているが、タンスやテレビなど埃が見える。	○	利用者の居室が居心地の良い空間であるためには、埃などが無い清潔な空間を提供することが望まれる。

※  は、重点項目。