

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	4270500731
法人名	有限会社あんのん
事業所名	グループホーム あんのん
訪問調査日	平成 21 年 2 月 26 日
評価確定日	平成 21 年 4 月 30 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	4270500731
法人名	有限会社あんのん
事業所名	グループホームあんのん
所在地 (電話番号)	長崎県大村市西大村本町353番地 (電話) 0957-50-0066

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2月27日
評価結果報告日	平成21年4月30日

【情報提供票より】(平成21年2月10日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成18年3月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	16 人	常勤	16 人, 非常勤 人, 常勤換算 16 人

(2) 建物概要

建物形態	併設 (単独)	新築 (改築)
建物構造	木造一部耐火 造り	
	2 階建ての	階 ~ 1 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)	23,000 円	その他の経費(月額)	9,000 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	200 円	昼食	300 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(平成21年2月1日) 現在)

利用者人数	18 名	男性	3 名	女性	15 名	
要介護1		名	要介護2		5 名	
要介護3	8 名		要介護4		4 名	
要介護5	1 名		要支援2		名	
年齢	平均	84 歳	最低	72 歳	最高	95 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	中澤病院・ともながクリニック・またの歯科
---------	----------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

元病院を改築し開設され9年目を迎える当ホームは、環境づくりに工夫を重ね、より家庭的な雰囲気がある。どうすれば利用者に残された能力を十分に活かして、その人らしく生きていることを実感してもらえるかを考え、日々変化しながらも、管理者と職員全員が方向性一つにして取り組み、理念を浸透させ実践している。近くに公園・団地・商店街・美容室・病院等がある生活環境は良く、年毎に重度化する利用者の支援に追われながらも、限られた時間を工夫し、個人個人への対応も手厚く、最期まで社会とのつながりを大切に支援するチーム力の強さを発揮している。医療連携体制も確立し、終末期におけるホームのチーム支援力も充実していて、これまでの成果・結果は、管理者のホームづくりに対する熱意・姿勢を窺い知ることができ、日頃の運営が地域に理解され、今日の事業所の地域に対する役割は大きく、地域密着型サービスとしての役割を充分果たしている。

【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) 改善計画シートは特別見当たらないが、評価課題に限らず、毎日の生活の中で課題の残る項目についてはすぐに検討され、今ベストの状態にすることを心がけ、改善の必要項目は整理され、「これでいいのか」「こうあるべきだ」と目的を持って取り組まれている。
	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) 前回は、職員全員に自己評価表を渡し、作成してもらったが、今回は1冊の自己評価表を分担して記入作成する方法を取った。前回は熟練者と新人の間で、作成内容に対し取り組みと理解度に差が大きかったが、今回は個人個人の介護に対する姿勢・技術が見え、良い結果が得られたとのことであった。
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) 内容の濃い運営推進会議が定期的開催され、記録保管されている。構成メンバーは広い範囲からの出席であり、ホーム内の報告に留まらず、同業者の情報、市行政の情報、地域の情報と集聴できている。また、管理者は聞くだけでなく、ホーム運営に反映できる事、協力して地域に貢献できる事と、積極的に整理・検討され、会議をより活発にすることに努めている。地域の一人として重要な存在として活躍されている。
	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) 電話や手紙による伝達も大切であるが、できる限り面会に見える時に、じかに顔を見ての説明が重要である事を認識しており、そのための工夫を重ねている。特に身体の状況の変化などは、職員の気づきがマンネリ化の中で見落としとなり、苦情の原因とならないよう取り組みを共有している。介護相談員の定期的な訪問を受け入れ、日頃の表しにくい事や、立場を変えての会話の中で、利用者や家族の思いを知ろうとする環境づくりに努めている。
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) 運営推進会議などの特定の時の交流ではなく、毎日を地域の中に密着させた生活があり、消防署・町内会・子供会・商店街と相互扶助の関係で運営され、事業所として発信できる力を惜しまない運営ぶりが深く地域に受け入れられている。

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	「あんのん」。ほのぼのとした陽だまりを想像したこの言葉には「安心して穏やかなこと」と国語辞典に記されており、設立当時、代表者の家族全員で決めた背景がある。「認知症になってもその人らしく」の理念が示すとおり、普通の毎日の生活の中にしっかりと理念を浸透させ実践されている。		
	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	管理者や職員は、常にミーティングなどにおいて理念を確認し、利用者や家族の立場に立って寄り添う支援の実践に努めている。		
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	設立以来、買物、散歩、行事参加等、利用者の日々の暮らしの支援の中で、地域住民の理解を得、信頼関係を築き上げており、今では「いろいろ相談できる所」「協力してくれる所」として地域住民にとっても大きな存在となっている。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
<input checked="" type="checkbox"/>	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	全員で自己評価に取り組んでおり、管理者が職員の自己評価結果を集約している。自己評価に取り組むことで、ケアのあり方、日々の取り組みについての気づきがあり、振り返りや反省の機会となっており、外部評価結果をもとに改善に取り組むことと同様、大きな成果になると意識し、取り組んでいる。		
<input checked="" type="checkbox"/>	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、定期的実施している。事業所から報告を行うとともに、出席者からの積極的な意見や提案があり、運営に活かしている。継続的な実施により信頼関係を深め、地域を基盤としたホームづくりに貢献している。		

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)
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	市の担当者と連携を図り、介護相談員の受け入れも行っており、サービスの質の向上に努力している。		
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	どの利用者の家族にどんな事を伝える必要があるかを細かく記録しており、管理者が不在の時の面会であっても家族に必要な情報を伝えられるよう工夫している。電話や手紙での報告も行っており、小さな変化についても伝えるよう配慮している。		
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	苦情相談については、利用者、家族ともに窓口等を伝えている。管理者は悩み事や心配事を含め苦情を表しやすい雰囲気づくりに配慮し、定期的に介護相談員を受け入れ、管理者・職員が介入することなく自由に利用者や家族に対応してもらえるようにしている。結果は文書で届き、職員の反省の材料となっている。		
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	長年勤務している職員が多く、馴染みの職員によるケアが継続されているが、産休や病欠による臨時的な応援シフトにも困惑しないよう、日頃より1階2階の職員や宅老所職員が利用者へ声をかけ、顔を認識してもらえるように配慮している。管理者の理解ある風通しの良い運営ぶり、できる限りの手厚い福利厚生面での気遣いは、働きやすい職場環境となっており、職員の長期定着に結びついている。		
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	新入職員に対し管理者は「自分がされて嫌な事はしない」「今日学んだ事はしっかり身に付け明日の仕事に活かす」等を伝え、先輩職員には見えている結果だけの伝授ではなく、忘れがちな基本の積み重ねで成り立つそのプロセスの大切さも含めて、指導に当たって欲しいと望むなど、日常業務の中で育成される良い環境が確立している。外部研修への参加や自己学習を含め、職員の多くが介護福祉士の資格取得に挑戦するなど、活気ある人材が育っており、管理者達の福祉に対する深い造詣がそのまま受け継がれている。		
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への加入により、交流・情報交換がある。相互評価や相互の研修に参加、他のグループホームの取り組みを知る機会を職員全員が体験し、継続したいと考えている。		

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)
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	利用者の入れ替わりも少なく、定着した職員の支援は、個人個人の生活と特徴の理解を深めており、表しにくい言葉であっても、その気持ちに寄り添える支援が提供されている。入居待ちの方達は、併設のデイサービスを利用しながら、職員や環境に慣れていただき、入居の運びとしている。		
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	家族の面会時の会話や利用者との毎日の生活の中で「その人を知る」事に努め、何をどうして欲しいのか、を理解できる、生活の支援者として、関係づくりに配慮している。		
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	利用者の思いや意向の把握は、毎日の生活の中での言動や表情などから、細かく観察をしている。同じ言葉であっても顔つきや手や身体表現で違っている事に気づき、思いを受け止めることができるのは、家族から利用者の生活歴を聞き、職員がその人の多くの情報を整理しておく事の大切さを共有し、希望や意向に添える支援に努力している。今後は利用者のレベル低下の中で、ケアにかかる時間や個別に関わる時間をどう確保するか、を課題として捉えている。		
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	利用者や家族の思い・意向は、日頃の関わりの中で聞き取っており、ケアプランに反映させている。日々のケア実施記録に基づき、毎月の評価を行い、ケアプラン会議には全員の職員が参加し、介護計画を作成している。家族には、介護計画作成後に説明し、同意が得られたら捺印をいただき、保管されている。		
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	ケアプラン会議を毎月行い、見直しの時期にきている利用者の計画の検討を行っている。常に心身の状況に即した計画である事を目指し、状況の変化があった時は、緊急会議を開き計画を変更している。		

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	随所に地域の中に密着した生活ぶりが窺える。当ホームで生活している利用者だけでなく、この町内で一人暮らしをしている人達の把握もさることながら、台風シーズンには「お一人では不安でしょう、どうぞ…」と声をかける配慮など、高齢者の支援場所として多くの機能を発信する場所としての役割も果たしている。		
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	個々の利用者のかかりつけ医との関係を大切にしているが、特に内科・整形・歯科・眼科・皮膚科・精神科、それぞれの協力体制が得られ、適正で十分な医療支援が受けられる体制が確立されている。日頃より充分なコミュニケーションができています。		
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	ホームで独自の看取りの指針を作成しており、複数の利用者が終末期を迎えた経験がある。家族にも説明し、事あるごとに意向を聞き確認をしており、常にかかりつけの医師と訪問看護の担当看護師と職員がコミュニケーションを深め、最期まで支えていく覚悟と知識、技術を持つことを課題とし日々努力している。終末期ケアを経験した職員は、たくさん事を修得することができ、特に医師や看護師との意識の統一ができたことは、今後の支援の大きな支えになると考えており、職員同士の支援に対するチーム力の大きさも感じられる。		
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	常に職業倫理を個人個人が考え、プライバシーの確保徹底の意識向上を図ると共に、各人に合わせた言葉使いや、プライドを傷つけない取り組みが図られている。個人情報保護にも全力で取り組んでいる。		
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	基本的な一日の流れはあるが、時間を区切った過ごし方はしていない。利用者の体調、その日の状況に合わせて、一人ひとりのペースを大切にした支援を行う事に気をつけている。利用者の重度化もあり、個々人のケアにかかる時間を調整しながら、その都度優先順位を考え、居心地が良いと感じられる環境づくりを目指している。		

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)
(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	献立はその日に決められる。その日に誕生日を迎える人がいる時は、その人に合わせた好みなどを取り入れたメニューや、手作りのケーキが用意され、楽しい雰囲気の中、食事時間が過ごされていた。		
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	午後3時頃から入浴が始まる。入浴の順番も不満が残らないよう、順番表を作り、気持ちよく入浴ができており、各々の入浴ができない日も、必ず一日に一回は清拭を行い、清潔保持に配慮されている。		
(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	職員主導ではなく、一人ひとりの生活歴や残存能力により、できる事、できない事をしっかり把握し、楽しめる役割の分担に気をつけながら、毎日の生活の中で役割が果たされている喜びを感じてもらえる支援に取り組んでいる。		
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	利用者本人のその日の気分や希望に合わせて外出し、外気に触れ、移り行く四季を肌や目で感じ、リフレッシュしていただきたいとの思いは充分にあるが、年を追うごとに利用者の重度化もあって、ホームの人達が一緒に外で楽しめる回数は減っており、個別に対応する時間を工夫し対応している。生活に便利な立地条件の中にある当ホームは、公園への散歩、目的に応じた買物、美容室と利用者のニーズに合わせるサービスが提供されている。		
(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	1階と2階をつなぐ2階階段口にある小さな柵の周辺にセンサーがあり、遅出の人が帰宅する時に施錠したり、1階の夜の戸締り・施錠以外は、鍵をかけない生活で安全の配慮がなされている。代表者の自宅から毎日出勤する小型犬も裏出入口に居場所があり、利用者の顔の認識もあり、目と目の会話で役割を果たしている。		
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	管理者・職員共に「何よりもまず火を出さない事」を共有し業務に当たっている他、年2回の防災訓練は、出火場所や昼夜の想定を変えたりして取り組み、その結果から、2階に一次的な避難場所を増設し万全を尽くしている。夜勤職員は常に「もしこんな状態になったらどうしよう」という危機意識を持って勤務にあたり、管理者の日頃の安全管理指導が浸透している。消防団・地域の方々との協力体制も強く、安心できる街づくりへの役割に大きく期待を寄せられている。		

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	個人に応じた食事形態で対応している。水分・食事の摂取量は記録し、日頃の体調管理と、変化のある時に医師に適正な報告ができるよう努めている。栄養面の管理は、日々の献立をホーム長の知人の栄養士の力を借りて見直しをし、偏らない栄養摂取に配慮している。		
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	もともと病院だった建物を改造しての開設であるため、現実にあるこの空間をどう活かし、安全で快適な環境にするか、に努力し工夫している。日々の導線の中でスロープあり、段差ありの生活に適応し、自然に歩行している利用者の姿があった。昔懐かしい品々も飾っており、築40余年を過ぎた建物の息吹が、家庭的な空間を感じさせていた。		
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を活かし、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	整理ダンスは常設とし、他のものは自分の使い慣れた物を持ち込んでいただいている。ベッド使用、畳の部屋で布団使用と、自分の過ごしやすいスタイルがとられ、全体的に持ち込み品は少なく、小綺麗にこじんまりと整えられている。仏壇には毎朝ご飯を供える支援もあり、これからの心身レベル低下に備えて、各々の改善も必要になってくると考えている。		