

# 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	4270800404
法人名	医療法人 昌徳会
事業所名	グループホーム かもめ
訪問調査日	平成 19 年 9 月 21 日
評価確定日	平成 19 年 11 月 8 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	4270800404		
法人名	医療法人 昌徳会		
事業所名	グループホーム かもめ		
所在地 (電話番号)	長崎県松浦市御厨町里免893番地 (電話) 0956-73-5945		
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 19年 9月 21日	評価確定日	平成 19年 11月 8日

## 【情報提供票より】(平成 19年 7月 20日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 16年 8月 1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	17 人	常勤 8 人, 非常勤 9 人, 常勤換算 14 人	

### (2) 建物概要

建物形態	併設 <del>単独</del>	<del>新築</del> / 改築
建物構造	鉄骨 造り	
	2 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)	21,000 円	その他の経費(月額)	光熱水費 日額 250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 200 円
	夕食	300 円	おやつ 100 円
	または1日当たり 円		

### (4) 利用者の概要(平成 19年 7月 20日現在)

利用者人数	18 名	男性 4 名	女性 14 名
要介護1	4 名	要介護2	8 名
要介護3	3 名	要介護4	2 名
要介護5	0 名	要支援2	1 名
年齢	平均 88 歳	最低 78 歳	最高 98 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人社団 昌徳会 田中病院、高島歯科医院
---------	------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

海に面した白壁の建物で訪れる人の心を和ませてくれる雰囲気があり、ホームの窓からは海や洗濯物が風に揺れる風景を目にすることができ、利用者にとって安心できる生活の場であることが感じられる。  
職員は、利用者の状態や希望をしっかりと把握するよう努めており、毎日どちらかのユニットで入浴ができるようにしたり、菜園で野菜作りをしたり、それぞれの状態に合わせて利用者が自ら洗濯物を干せるように工夫するなど、利用者が生活しやすいような配慮が随所に見受けられ、ケアサービスの質の向上に努めている姿勢が見受けられる。  
経営法人が医療機関を運営しており、医療面について安心できる体制があり、在宅の認知症高齢者に対する緊急的な支援やアドバイスが行えるような体制の準備も行って、今後地域に向けた取り組みも期待できるホームである。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目	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)
	前回の評価結果から、利用者が一人になれる場所の提供や利用者と職員と一緒に食事をするための取り組み、利用者が洗濯物を干しやすいような配慮などの改善に向けた取り組みが進められている。
重点項目①	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	今回の自己評価においては、職員全員で取り組んでいる。また、自己評価の結果をもとに、地域密着型サービス事業所としての理念の見直し、排泄の介助の方法、入居の事前訪問・面接・体験入居の検討など、積極的に改善への取り組みにも着手している。
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)
	利用者家族や第三者委員、市の担当者をメンバーとして、今年9月に初めての運営推進会議を開催し、運営推進会議の趣旨等の説明を行った。今後は、利用者にもメンバーに加わってもらう予定にしており、今回の会議で意見が出された地震災害対応のマニュアル策定について、早速次回の会議において協議する予定であり、今後運営推進会議を活用した取り組みが期待できる。
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)
	常に家族の意見や苦情を聞く体制ができており、家族からの疑問点や苦情に対して真摯に受け止め改善への取り組みを行い、対応や家族への説明などについての記録も残されている。しかし、最近家族からの意見などが少なく、家族の思いを引き出すための取り組みについて再検討していきたいと考えている。
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)
	昨年自治会に加入し、近隣住民から見守りの協力を得ており、利用者は散歩や近くの店に買い物に出かけたりして、近隣住民と会話を交わし、顔なじみになってきている。また、地区のお祭りに参加するなどいろいろな場面で地域との交流に積極的に取り組んでおり、地域の在宅の認知症高齢者に対する緊急的な支援やアドバイスが行えるような体制の準備もしている。

## 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)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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	開設から3年が経過し、地域密着型サービスに移行したことを契機に今掲げている理念の見直しに取り組んでいる。現在素案がまとまっているため、今後職員会議などで検討し新しい理念を策定する予定にしている。		
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	申し送りやミーティングなどの際に職員全員で唱和するなど、機会あるごとに理念に触れ、理念に基づいた具体的なケアに対する意識付けを図っている。		
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	昨年自治会に加入し、近隣住民の見守りの協力が得られており、また地区のお祭りに参加したり、市の文化祭に作品を出展するなど、各方面で地域との交流に意欲的に取り組んでいる。		
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	前回の外部評価の結果から、屋上にあった洗濯物干しを室内に移し、物干し台の高さも利用者が使いやすい高さに合わせ、室内で干した洗濯物をそのままベランダに出せるようにしたり、検食という形で職員1名が利用者と一緒に食事をしたりするなど、段階的に改善への取り組みが進められている。また、今回のサービス評価では、全職員が関わり自己評価に取り組んでいる。	○	前回の評価で見えた課題については、今回検食という形で一緒に食事を摂るなど改善に取り組んでおり、このような取り組みを利用者支援の様々な場面でを行い、常に利用者の立場に立った支援ができるよう、今後もケアサービスの質の向上に取り組まれることを期待したい。
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	利用者家族や第三者委員、市の担当者などをメンバーとして、第1回の運営推進会議を9月に開催し、会議の趣旨等について説明を行った。また、参加者から地震等への対応について意見が出され、ホーム側はマニュアルなどについて運営推進会議を活用しながら検討していきたいとの意向を持っており、今後会議の意義等を十分認識した取り組みが期待できる。		今後は利用者にもメンバーとなってもらい定期的に会議を開催し、更に利用者の声をサービスの質の向上に反映させていきたいと考えておられるので、それぞれの会議のテーマに即した臨時の委員を入れて勉強会のような取り組みを行うなど、テーマや運営方法について検討し、幅広い活用に取り組まれてみてはいかがでしょうか。

長崎県 グループホームかもめ

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	市のお祭りや作品展、ホームの行事などのイベントの際に、市の担当者を通して協力を依頼するなど連携を図るように努めている。		
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	入居者の健康状態や暮らしぶりについては、毎月定期的に「健康管理情報」と写真などを同封して家族に送付している。また、2ヶ月に1回は、ホーム便りである「かもめだより」を家族にも送付しており、職員の異動があった場合には、「かもめだより」の中で報告している。		
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	玄関に意見箱を設置しているほか、家族が来訪した際に、会話の中で意見を聴取するよう努めているが、家族からの意見が少なく、運営に関して不安を感じている面がある。	○	家族から意見を引き出すために、利用者の日常生活の中での変化など、どんな小さなことでも電話等で連絡をとり、家族との信頼関係の構築に努めることを期待したい。また、運営会議でも意見を引き出すよう工夫をしてみたいかだろうか。
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	開設から3年経っているが職員の人事異動による交代は1回にとどまっており、利用者にとって馴染みのある職員によるケアが行われている。また、異動の際には、新しい職員を「かもめだより」等により利用者家族などへも紹介している。		
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	職員の研修参加については運営者が決定しており、職員が研修会に参加できる機会が少ないのが現状で、今後改善していくための検討を行っていく意向が伺えた。	○	ホーム内での研修や学習会などを積極的に行いながら、外部の研修への参加についても更なる検討を行い、職員の資質向上に取り組まれることを期待したい。
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	年に2回程度市内のグループホーム連絡会に参加しており、そのほかにも交流の機会があれば進んで参加したいとの意向がある。		

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)
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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	現在の利用者は、入院していた病院から退院後に自宅に戻らずに、ホームを利用するようになるという経緯の方がほとんどであるが、今後は、サービス利用開始前に自宅に訪問し、利用希望者と家族から話を聞き暮らしぶりを見るときともに、ホームへの宿泊などを体験してもらいながら、スムーズにサービス利用が開始できるような支援をしたいという意向が伺えた。	○	急にサービス利用が開始されると帰宅願望が強く出るなど、利用者が不安を抱いたままで、安心した生活を送ることができなくなる可能性が大きいため、ホームの見学や宿泊体験を重ねるなど、徐々に利用者がホームの雰囲気になれるような支援に取り組まれることを期待したい。
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、利用者一人ひとりの特徴を把握し、お互いに理解し尊重し合いながら、洗濯や野菜作りなど、利用者ができることを日常的にしてもらい、必要などころは職員が支援し、利用者職員がともに支えあう関係であるように努めている。		
<b>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</b>					
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、利用者それぞれの今までの生活習慣や状況などを把握するとともに、利用者により日常的に声をかけ意向を聞いたり、利用者の表情や行動の観察により、その人の意向を把握するように努め、利用者の日常生活への希望や思いについて職員間で話し合いながら一人ひとりに合わせた支援を行っている。		
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	職員は、利用者や家族と一緒に計画を立てよう努めているが、家族からの意見が少ないため、職員が作成した計画について家族に説明し、了承が得られたものを計画として支援に取り組んでいる。また、家族からの意見が少ないことへの不安があり、意見の聴取の方法について検討している。	○	今後、利用者家族や利用者本人との話し合いの方法を再検討し、意見を出してもらえるよう努め、家族等の意見を介護計画に反映するよう取り組まれることを期待したい。
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	毎月モニタリングを行っており、モニタリングの結果をもとに職員間で話し合いを行い、3ヶ月に1回の定期的な見直しと状態の変化に応じた随時見直しを行っている。		今後、更に利用者家族と介護計画について話し合いを進め、計画を共有することにより、よりよいケアに向けた新しい展開に期待したい。

長崎県 グループホームかもめ

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)
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>					
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	利用者のかかりつけ医の受診やお墓参りに同行するなど、利用者や家族の希望に合わせた支援に取り組んでいる。また、母体法人が医療機関を運営していることから、在宅の認知症高齢者に対する緊急的な支援やアドバイスが行えるような体制の準備を行っている。		
<b>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</b>					
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	母体法人が病院を運営しているが、利用者それぞれのかかりつけ医の受診について、家族と連携を図りながら支援しており、適切な健康管理に努めている。		
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	常に利用者や家族の意向を聞きながら、医療機関等との連絡調整を行い支援している。看取りの支援については重要事項説明の中に明記されているが、母体法人の方針で現在は行っていない。	○	看取りについて現在行っていないので、重要事項説明書の記載を訂正することが求められる。しかし、できればホーム内で看取りの支援を行いたいとの意向が伺えたので、利用者の希望に合わせて終末期を安心して過ごすことができるよう取り組まれることを期待したい。
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<b>1. その人らしい暮らしの支援</b>					
<b>(1)一人ひとりの尊重</b>					
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、利用者の誇りを損ねることのないよう言葉に配慮し、穏やかな声かけに努めている。また、個人情報については、職員間で取り扱いに関する取り決めがあり、職員一人ひとりが最善の注意を払っている。		
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	利用者に、入居前からの習慣などをできるだけ継続しながらホームでの生活を送ってもらうことに視点を置き、晩酌や昼寝など、利用者一人ひとりのその人らしい、馴染みのある自由な暮らしを支援している。		

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 (すでに取り組んでいることも含む)
<b>(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</b>					
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	食事の準備などについては、身体の状態等により、行っていない利用者と積極的に行っている利用者が見受けられた。食事の際には、職員1名が検食を兼ねて利用者と同一テーブルにつき、同じメニューを利用者と一緒に食べている。	○	食事の準備などについては、利用者の意向や状態に配慮しながら、できるだけ関わられるように支援されることを期待したい。また、今後も引き続き、同じ食事を一緒に食べることの意義を検討しつつ、更なる取り組みを期待したい。
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	毎日1階か2階で入浴ができるようにすることで、体調不良で入浴を控えた利用者が翌日入浴できるようにしたり、入浴を拒否することの多い利用者にも無理せず入りたい時に入れるようにしたりと、利用者のペースで入浴できるように配慮している。		
<b>(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</b>					
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	利用者一人ひとりの状態に合わせて、屋外と室内の行いやすい方で洗濯物を干したり、洗濯物をたたんでもらったりできるように支援しているほか、利用者の経験などに合わせて菜園での野菜作りなどにも取り組んでいる。また、お墓参りや外食に出かけたり、晩酌を楽しんでもらったりと利用者それぞれの希望等に合わせた支援を行っている。		
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	天候などに配慮しながら、利用者一人ひとりの希望に合わせて、近所までの買い物や散歩、お墓参りや外食への外出、美容院の利用の支援も行っている。		
<b>(4) 安心と安全を支える支援</b>					
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	日中は玄関の鍵をかけておらず、人の出入りがあるとチャイムが鳴るようにしており、帰宅願望がある利用者などの気配やしぐさで外出を察知し、玄関から出さないよう行動を制止するのではなく、さりげなく声をかけ、散歩をするなどの支援をしている。		
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	消防署の協力、指導を受けながら年2回の訓練を行っており、運営推進会議で地域の方から意見があった地震対策について今後検討し、マニュアル策定を予定しており、これからの取り組みが期待できる。	○	夜間の避難経路の確認などをしっかり把握し、地域の消防団との連携・協力体制の確立に取り組みたい意向があるので、積極的に取り組んでいかれ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 (すでに取り組んでいることも含む)
<b>(5) その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援</b>					
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	利用者の体調管理とともに、毎日の水分と食事の摂取量を個別に記録し、職員の共通認識としてケアに生かされている。また、利用者の体調などが思わしくないときなどは母体病院の管理栄養士のアドバイスを受けている。		
<b>2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり</b>					
<b>(1) 居心地のよい環境づくり</b>					
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	特別な飾りつけなどは行っていないが、窓辺から見える海の風景や洗濯物が風に揺れる様子など家庭的な雰囲気を感じられ、利用者にとって安心できる生活の場が提供されている。また、年々改善に取り組み、利用者にとって過ごしやすい空間の提供に努めている姿勢が見受けられる。		
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	入居時に、できるだけ利用者本人が使い慣れたものを持参してもらうよう家族にも協力をお願いしており、居室の様子は一人ひとりの個性が感じられ、利用者それぞれに居室でゆっくりとした時間を過ごしている姿が見受けられた。		