

# 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
<b>合計</b>	<b>30</b>

事業所番号	4270202270
法人名	社会福祉法人 江寿会
事業所名	グループホーム えがお
訪問調査日	平成 19 年 10 月 2 日
評価確定日	平成 19 年 11 月 27 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	4270202270
法人名	社会福祉法人 江寿会
事業所名	グループホーム えがお
所在地 (電話番号)	佐世保市江上町4847番地10 (電話) 0956-58-4114

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10月2日	評価確定日	平成19年11月27日

## 【情報提供票より】(平成 19年 4月 1日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 16 年 7 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	14 人	常勤	13 人, 非常勤 1 人, 常勤換算 13.75 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	木造平屋 造り	
	1 階建ての	階 ~ 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)	18,000 円	その他の経費(月額)	380円/1日
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	160 円	昼食 320 円
	夕食	320 円	おやつ 円
	または1日当たり		円

### (4) 利用者の概要(平成 19年 4月 1日現在)

利用者人数	18 名	男性	3 名	女性	15 名
要介護1	5 名	要介護2	2 名		
要介護3	9 名	要介護4	2 名		
要介護5	0 名	要支援2	名		
年齢	平均 85.6 歳	最低	73 歳	最高	98 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	三川内病院、杏林病院、松本脳神経外科医院、岡本歯科診療所
---------	------------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

特別養護老人ホーム併設の事業所で、母体法人との連携を図りながらも、独自に、利用者の地域の中での暮らしを支援するという理念、利用者主体の運営方針により、日々の支援に努めている。  
職員は、理念や運営方針のもと、市のグループホーム連絡協議会(連絡協)の事務局を担うと共に、連絡協の勉強会や職場内研修などにより研鑽を積み、利用者の思いや希望を大切に利用者本意のケアに取り組んでおり、ホーム内は家庭的な雰囲気、利用者が、自分らしく、それぞれのできることを自分のペースで行いながら、穏やかに時間を過ごしている様子が見受けられる。  
今後も利用者のより良い生活のために、更なるケアサービスの質の向上が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	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) 前回の評価における課題事項について改善に向けて努力されている。地理的要件による地域交流の困難さについては、改善が可能な面を見出し改善に取り組まれており、前回評価結果の意義を理解し、職員全員で改善しようという意欲が感じられた。 今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	②	自己評価については、管理者を中心に職員全員で話し合いを行い、課題点等についてもきちんと振り返りを行っている。また、自己評価から見えてきた課題に対して、できることからしっかり取り組んでいくという姿勢が感じられた。 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) 運営推進会議には、地域住民、利用者家族の代表者、地域包括支援センター職員や市の担当者に参加してもらい、適切に開催している。会議記録をきちんと管理し、参加者からの意見を集約して運営に反映させる努力を行っているほか、市内のグループホームとも積極的に関わっている。また、市との連携については、ホーム側から積極的な働きかけを行っていることで、市側からもっと積極的にグループホームと協議する場面が必要だと感じた。
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) 利用者の暮らしぶり等に関する家族への報告は、月1回定期的に行っており、金銭管理についても適切な報告が実施されている。また、ホーム内にも生活状況のわかる掲示等を適切に行い、ホームを訪れた家族に日常の雰囲気が伝わるように心がけ、家族が意見や要望を出しやすいような環境の整備に努めている。
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) 物理的に近隣も少なくかなり苦戦されている。前向きに地域の自治会等への働きかけも行っているが、遠方のため、反応的には弱い事に対しても悩みの種ではある。その中で積極的に働きかけることの重要性は十分に理解されており、地域の交流で、行事等にはできるだけ積極的に参加されている。

## 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)
<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	母体法人とも話し合いながら、地域密着型サービスの事業所として、独自に利用者の地域の中での暮らしを支援するという理念を明文化し、玄関をはじめホーム内に明示されている。		
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	管理者は理念についての認識を持ち、日々職員に対して理念の理解、共有のための働きかけを行っており、単に理念を押し付けるのではなく、職員に自分で考え行動してもらえようように心がけている。また、訪問調査において、以前の訪問調査の際よりも更に職員への理念の浸透が図られていると感じられた。		
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	立地条件から、自治会や老人会への参加などが難しく、近隣住民に気軽に立寄ってもらいにくい現状であるが、ホーム自体は気軽に訪れやすい雰囲気が十分に感じられる。	○	物理的な困難さはあると思われるが、現在職員が清掃活動に参加するように取り組んでいるので、今後更にホームから積極的に働きかけ、地域の小中学校との交流を持つなど、利用者と一緒に地域活動に参加する等の取り組みを期待したい。
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	評価結果を正確に捉え、職員全員で話し合い具体的な改善策を検討・実施し、適切に対応している。また、自己評価においても全職員が関わり、話し合いながら振り返りを行っている。		
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	運営推進会議には、利用者家族の代表、地域住民の代表、地域包括支援センターの職員、有識者に参加してもらい、サービスの現状や外部評価などについて話し合っており、参加者から聴取された意見を速やかに運営に反映し、役立てるように努めている。		

長崎県 グループホームえがお

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)
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	市のグループホーム連絡協議会の事務局を担っているため、事業所の連絡等以外にも連絡協議会の会議や連絡調整などを行うことがあり、市の担当者と連携を図り関係作りに努めている。	○	行政からの積極的な協力が得られるように、今後も引き続き事業所からのアピール、働きかけを行われることを期待したい。
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	家族には、月1回定期的に利用者の健康状態や暮らしぶりについて情報提供し、金銭管理については、適切に処理し家族にも正確に報告している。また、利用者や家族それぞれに合わせた報告を心がけ、健康状態について随時家族に報告し、家族が不安感を抱かないように配慮している。		
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	家族が事業所への意見や要望をいつでも言いやすいような環境の整備に努め、家族から意見があった場合には、速やかに対応し、現状把握と対応策の検討を行い、運営に反映できるように取り組んでいる。		
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	母体法人が運営する施設との間で異動がある場合は、利用者の支援体制への配慮や家族への説明を行い、普段より母体法人の施設との交流を積極的に行い、職員の異動に伴う利用者への影響を最小限に留めるように努力している。		
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	勤務体制により困難な面もあるが、できる限り職員が外部の研修にも参加できるように配慮しており、職場内での研修を定期的開催し、働く中で研修やトレーニングを行うように取り組んでいる。		
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	市のグループホーム連絡協議会の事務局を担っており、同業者とのネットワーク作りや勉強会の開催などを行い、相互にグループホームの質の向上に努めている。		

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>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	サービス利用開始前の面接で利用希望者や家族から生活状況等を聴取するとともに、関係機関などから情報収集を行っている。やむを得ず、利用者が十分に納得してサービス利用が開始できない場合でも、利用者の不安や混乱を和らげ、ストレスを軽減し、家族に安心してもらえるように努めている。		
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	利用者と職員と一緒にドライブや買い物に出かけたり、おやつ作りを行ったりすることなどで、共に過ごす時間を多く持ち、利用者にしてもらえるしながら、喜怒哀楽を共有し、介護する側される側という一方的な関係にならないように努めている。		
<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	職員は日常の利用者との関わりの中で、利用者の意向や希望を把握するように努め、職員がそれぞれに判断することが難しい場合は、他の職員から意見を聞き、ホーム全体でどのように関わっていくか検討しながら支援に取り組んでいる。また、利用者本人を主体とした支援ができるように、勉強会などにおいて常に意識付けを行っている。		
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	生活の主体が利用者であることを念頭に、利用者や家族等の意見をできるだけ聞き、多く取り入れるように努め、職員間で意見を出し合いながら介護計画を作成している。また、作成された計画は全職員への周知を徹底している。		
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	介護計画の見直しは、利用者の状況や家族の意向や希望を取り入れ、職員間で話し合いながら取り組んでいる。		

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)
<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	利用者の通院時の支援をはじめとして、利用者本人や家族の状況、希望に合わせた対応に努めている。		
<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	利用者や家族の意向に合わせて、以前からのかかりつけ医の継続受診ができるように支援しており、受診結果については家族に報告をするようにしている。		
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	利用者や家族の意向を把握し、かかりつけ医と連携を図りながら、利用者の希望に添ってなるべくホームでの生活が続けられるように配慮している。		
<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、利用者一人ひとりの尊厳とプライバシーに配慮した言葉や対応に配慮するとともに、記録などの個人情報の取り扱いについても、利用者や家族に確認し、同意を得るなど、全職員がプライバシーへの配慮を徹底している。		
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	利用者一人ひとりの生活パターンやペースに合わせるとともに、その日その時の体調、気持ちなどに配慮して支援するように努めている。		

長崎県 グループホームえがお

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)
<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	昼食と夕食は併設施設で作ったものを運び、ホームで温めたり、盛り付けをしたりしているが、汁物や小鉢などちょっとしたものをホームで作っており、利用者の好みなどをできるだけ取り入れるように努めている。また、食事の準備や後片付けは、可能な範囲で利用者と職員が一緒に行うように取り組んでいる。		
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	基本的に入浴時間は日中に限られているが、利用者一人ひとりから希望があれば、それぞれに入浴できるように心がけながら、利用者に気持ちよく、ゆっくりと入浴してもらえるように支援している。		
<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	利用者それぞれの経験などから、できること、得意なことを把握し、手伝い等をお願いして、感謝の言葉を伝えるようにしている。また、利用者一人ひとりの希望やその日の気分に合わせて、散歩やドライブなどの外出や楽しみごとの支援を行っている。		
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	利用者一人ひとりの気分や体調、希望に合わせて、ホームの周囲にある公園などへの外出や散歩、ドライブ等、日常的に支援している。		
<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	玄関などの鍵はかけておらず、人の出入りがあるとチャイムが鳴るように工夫しており、玄関から出て行かれる利用者には、職員が寄り添い散歩をするなど、利用者が納得できるように支援している。また、夜間については、保安全管理上鍵をかけるようにしている。		
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	避難訓練を年2回定期的に行うとともに、地域との連携に努めている。		

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	利用者一人ひとりに合わせて支援しており、管理についても記録を適切に行い、全職員が把握できるようにしている。		
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	四季折々の節句の飾りつけなどをすることで、季節感を味わってもらえるように工夫したり、利用者の視点から音や光に配慮したりして、心地よい空間づくりに努めている。		
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	職員は、利用者や家族に利用者の好みの物や馴染みのある物を居室に持ち込んでもらえるように話をしており、利用者や家族が主体的に居心地のよい居室づくりができるように支援している。		