

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	4271200588
法人名	医療法人 衷心会
事業所名	医療法人衷心会 グループホーム まごころ
訪問調査日	平成 19 年 10 月 12 日
評価確定日	平成 19 年 12 月 4 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	4271200588		
法人名	医療法人 衷心会		
事業所名	医療法人衷心会 グループホーム まごころ		
所在地 (電話番号)	長崎県東彼杵郡波佐見町岳辺田郷361 (電話) 0956-27-6222		
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12日	評価確定日	平成19年12月4日

【情報提供票より】(平成19年 9月 10日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 16 年 4 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	15 人	常勤 14人, 非常勤 1人, 常勤換算	14.3人

(2)建物概要

建物形態	併設 単独	新築 / 改築
建物構造	鉄骨 造り	
	1 階建ての	1 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)	37,200 円	その他の経費(月額)	— 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	円	昼食 円
	夕食	円	おやつ 円
	または1日当たり	850 円	

(4)利用者の概要(平成 19年 9月 10日現在)

利用者人数	17 名	男性	4 名	女性	13 名
要介護1	6 名	要介護2	5 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 83 歳	最低	64 歳	最高	99 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	小鳥居病院、小鳥居内科クリニック、長崎神経医療センター
---------	-----------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームは、のどかな田園風景の中、同敷地内には精神障害者のデイや福祉ホームなどがあり、民家の立ち並ぶ環境に位置している。ホーム内も、居心地の良い空間作りを目指し、ふんだんに自然光を取り入れ、ゆったりと過ごせるソファなどの配置に配慮するとともに、利用者居室にも、趣味の道具や馴染みのある家具を持ち込み、それぞれに居心地よく過ごしやすい空間になっている。
職員は、利用者一人ひとりの生活課題を捉え、それぞれの状況に応じた支援に熱心に取り組もうとする姿勢があり、また、利用者と一緒に献立を作成したり、利用者の誕生日にそれぞれが希望するところへ外出する計画を立てたり、習字や裁縫などの趣味活動の支援をするなど、日々、利用者の希望や意向に沿った生活が出来るような支援に努めている。
今後、看取りの支援や体験入居の支援等への取り組みを行っていきたいという意向があり、これからの更なるケアサービスの質の向上を期待したい。

【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)
	前回の評価結果に基づき、改善計画シートを作成し、取り組み事項の確認をしているが、具体的な取り組みへの反映が十分に出来ていない面がある。
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)
	今回の外部評価について運営推進会議でも議題に取り上げ、自己評価について職員へ周知し、管理者が中心となって取り組んでいる。
重点項目	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)
	運営推進会議は、今年度に入り2月に1回の開催を目標に取り組んでおり、ホームでの支援状況や地域との交流などについて意見交換が行われ、参加者からの意見を参考にして取り組んでいこうとしており、経過についても会議録に記載し取り組みを報告している。
重点項目	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)
	意見箱を設置し、家族の面会の際には家族からの意見を伺う機会を設けるようにして、意見を出してもらえるように努めており、これまでに出された意見については、その都度対応している。また、運営推進会議にも利用者家族の代表者に出席してもらっている。
重点項目	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	町内婦人会の訪問や小学生の総合学習、中学生の職場体験学習、ボランティア等の受け入れを積極的に行っているほか、法人で行う運動会には地域の老人会を招待して、一緒に競技に参加し交流を行っている。また、近くの神社に初詣に出かけるなど、地域住民との交流の機会を作っている。

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	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	理念は、地域とのふれあいを大切にするという視点を重視して事業所独自に作り上げており、理念に沿って地域とのふれあいの機会を積極的につくっている。		
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	職員の名札の中に理念を書いたものを入れて、理念への意識を高めるよう促している。また、玄関を入ったところにも額に入れて理念を掲示している。	○	会議やミーティングの時に、理念の確認や理念に基づくケア方針などを職員に繰り返し伝えることで、毎日行なっているケアが理念に基づいているか確認を行い、職員全体の意識の向上を図られることを期待したい。
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	町内婦人会の訪問や小学生の総合学習、中学生の職場体験学習、その他ボランティア等の受け入れを積極的に行っているほか、法人で行う運動会には地域の老人会を招待して、一緒に競技に参加し交流を行っている。また、町の文化祭に利用者の作品を出展し見学に行ったり、近くの神社に初詣に出かけたりして、地域住民との交流の機会をつくっている。	○	住宅地という立地を生かし、ホームの行事に家族や地域住民を招待したり、町内清掃など地域の行事や活動に参加したりすることで、地域の一員であるという位置づけを更に深めることを期待したい。
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	評価の結果を基に改善計画シートを作成し、取り組み事項の確認をしているが、具体的な取り組みへの反映が十分にできていない面がある。今回の外部評価については、運営推進会議においても議題に取り上げ、職員に周知し管理者が中心となって自己評価に取り組んでいる。	○	明確になった課題の改善に向けた具体的な取り組みを行うとともに、外部評価結果について家族にも報告し、協力を得ながらサービス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	運営推進会議は、今年度に入り2ヶ月に1回の開催を目標に取り組んでおり、地域包括支援センター職員、民生委員、利用者家族の代表にメンバーになってもらっている。会議では、ホームでの支援状況や地域との交流などについて意見交換が行われ、議事録も作成し、参加者からの意見を参考に具体的な取り組みを行う意向がある。		会議内容によって、利用者にも参加してもらうことで、運営推進会議のメンバーの利用者に対する理解が深められるのではないだろうか。

長崎県 グループホームまごころ

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	町内の事業所で作っている「ケアネットはさみ」の研修会に町の担当者も参加するため、その際に意見交換し、連携を図るようにしている。		
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	家族の面会の際に、利用者日々の暮らしぶりや健康状態などについて職員から報告しており、金銭の出納状況は、月1回確認してもらっている。また、遠方に住む家族には、出納状況の報告と併せて、手紙にて様子を報告している。	○	ホームだよりの作成により、多くの利用者家族の行事への参加や協力が得られるよう働きかけるとともに、更なる家族の安心感、信頼関係の構築につなげることを期待したい。
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	意見箱を設置し、家族の面会の際には家族からの意見を伺う機会を設けるようにして、意見を出してもらえるように努めており、これまでに目立った意見については、その都度対応している。	○	職員一人ひとりが認識を持ち、家族に意見を求めたり、家族が意見を出しやすい関係、雰囲気づくりに積極的に取り組まれ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	職員の異動は少なく、ユニット間での異動もほとんど行わず、最小限にとどめるように努めている。また、離職する職員がいる場合は、利用者が不穏にならないように配慮して支援している。		
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	月1回法人内で行う研修会や、年間3,4回行われているケアセミナー、町内の事業所が集まって行っている「ケアネットはさみ」の研修会などの要綱を回覧し、職員の自主的な参加を募っている。研修の報告会は行っていないが、研修内容は回覧で全職員に周知している。	○	今後、研修会により参加しやすいような体制を整えたり、研修参加後に両ユニット合同で研修報告会を開催し、職員間の意見交換を行い、職員全体の資質の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	町内の事業所で作っている「ケアネットはさみ」の勉強会などの機会に交流を図っているほか、隣町のグループホーム協議会や東彼のケアセミナーの研修会等にも参加するようにしている。	○	町内や地区内において同業者と交流を図る機会が多くあるので、引き続き積極的に活用し、ネットワーク作りに努め、サービスの質の向上に取り組ま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)
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	利用者本人の十分な納得が得られないままホームを利用することになった場合は、かかりつけ医の協力を得たり、家族などがホームに宿泊したりしながら時間をかけて支援するように配慮しており、利用者が納得し、ホームの雰囲気になじめるように支援している。		利用者の状況や協力体制などにより対応方法が違ってくるが、今後とも職員の共通認識に基づき、サービス利用初期の支援について工夫さ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、利用者は人生の先輩であることを念頭にケアを行っており、利用者それぞれの可能な範囲で掃除や洗濯物、料理、食事の準備、雑巾縫いなどの裁縫をしてもらう中で、互いに支えあう関係づくりに努めている。	○	利用者の残存機能や可能性を大切に、どんなときに笑顔で過ごしているかなどをよく観察しつつ、家族からも情報を得て、何ができるかを見極め、喜怒哀楽を共にするよう積極的な取り組みを期待したい。
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、利用者に何が食べたいか意見を聞きながら、一緒に献立を作成したり、誕生日にそれぞれの行きたいところを聞いて、一緒に出かけるように計画をするなど、利用者の意向を聞きながら、画一的ではなく、利用者一人ひとりの希望に添った支援ができるように努めている。		
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	ケア会議を月に1回ユニットごとに行い、利用者の状況報告をして、課題、問題点などについて話し合いを行っており、家族からも意見を聞き介護計画に取り入れるように心がけている。	○	利用者本人の希望や、興味があることやできることを計画にも反映させるように努め、楽しみのある暮らしの実現に向けた目標を加え、支援内容を具体的に明記し、分かりやすく具体的な介護計画の作成に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	利用者の状態に変化がない場合は、介護計画の期間や介護認定の期間が終了していても以前の計画を継続して採用している。	○	利用者のアセスメントを十分に行い、変化が見受けられない場合も更なる支援方法を模索したり、状態が維持できているということであれば、向上に向けた目標設定にするなど、計画の変更を行うことで利用者のより良い支援に繋げ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	医療連携体制を整えるとともに、母体法人の運営する医療機関との協力体制もできており、利用者や家族の希望や状況に応じて、特に医療面においては柔軟な対応ができるようにしている。		体験入居等についても体制整備を検討したいという意向があるため、今後の取り組みが期待できる。
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	かかりつけ医については、利用者本人や家族の意向を尊重し、以前からのかかりつけ医をそのまま利用してもらっており、受診の支援を行っているほか、必要時にはかかりつけ医からの往診も得られるように支援している。		
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尊重して看取りを行う意向があり、医療面で支援が必要な利用者も受け入れられるよう体制準備をしている。		母体法人の協力を得ながら支援している例もあり、今後の取り組みが期待できるので、看取りに関する方針を重要事項説明書に明記されるなどの書面等の整備にも期待したい。
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	利用者の個人情報事務室で管理し、取り扱いには十分注意を払っている。利用者への言葉かけも一人ひとりの性格を理解し、利用者それぞれにあわせた対応に努めている。		
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	職員は、利用者のその日、その時々気分や意向に合わせた対応に心がけ、日々変わる生活課題に応じた対応を行いながら、利用者一人ひとりのペースに配慮している。		利用者それぞれのペースで得意なことなどをしてもらい機会を増やし、職員から感謝の言葉をかけ、利用者のやる気を引き出し、笑顔で生活してもらえるように支援されることを期待したい。

長崎県 グループホームまごころ

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	カロリー制限が必要な利用者も含めて、職員と利用者が一緒に献立を作り、食事を楽めるように工夫するとともに、可能な入居者には、料理の下ごしらえや後片付けの手伝いをしてもらっている。また、飲み物は何種類か用意し、好みのものを選んでもらえるようにするなどの配慮も見受けられる。		
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、入浴を楽めるように支援している	ユニットごとに入浴する曜日を決めているが、必要に応じて対応できるようにしている。また、ユニットごとに浴室の形態が違うため、利用者に合わせて希望する方に入浴できるように支援するとともに、時間をかけてゆっくり入ったり、同性の職員から声をかけたりすることで、利用者の希望やプライバシーに配慮した対応に努めている。		
(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	書道を趣味としている利用者や町の文化祭に作品を出展してもらったり、裁縫が得意な利用者に雑巾を縫ってもらったり、利用者それぞれの趣味や特技に合わせて、楽しみを持って、張り合いのある生活を続けられるように支援している。		
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	利用者の状態の重度化のため、限られた利用者への支援となっているが、買い物や理美容院への外出支援を行っている。また、敷地内の芝生広場などで日光浴をするなど外気に触れる機会を作っているほか、誕生日には、利用者それぞれに希望するところへの外出の支援に取り組んでいる。		
(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	玄関の鍵は常に開けていて、自由で開放的な空間作りをしている。利用者には常に目が行き届くように配慮しており、外に出られたときには無理に引き止めたりするのではなく、気持ちが落ち着くまで一緒に散歩をするなどの支援をしている。		圧迫感のない環境が整っているため、今後も継続した取り組みを期待したい。
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、消防署の協力を得て避難訓練を行っており、初期消火のための消火器操作などについても指導を受けて訓練を行っている。また、今後隣接施設との合同訓練や夜間想定での訓練にも取り組みたい意向がある。		連携体制が整っているため、地域と共同した訓練計画などに取組まれると更に効果的ではないだろうか。

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	チェック表を作成し利用者ごとに食事の量や水分摂取量を記録し、申し送りを行っている。また、定期的な体重測定を行って、栄養バランスや摂取量について配慮している。		法人内の栄養士の指導を受け、勉強会を行うなどの取り組みがあり、さらなる向上が期待出来る。
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	ふんだんに自然の光を取り入れられるような造りになっているため、自然な明るさがあり、ユニットごとにBGMが心地よい音量で流れ、ゆったりと過ごせる空間になっている。また、行事の際に撮った写真を飾り、思い出話をしたり、思い思いに過ごせるように配慮されたソファの配置になっていたり、玄関入り口に長椅子を置いていたりして、利用者がそれぞれにくつろげる共用空間作りに取り組んでいる。		
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	写真や自分の作品を飾ったり、趣味の道具、位牌、箆箆やテーブルなど、利用者それぞれのなじみのものに囲まれて過ごせるような居室となっている。		