

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	4270500350
法人名	社会福祉法人 恵光会
事業所名	グループホーム 慈恵荘
訪問調査日	平成 19 年 11 月 5 日
評価確定日	平成 19 年 12 月 10 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	4270500350		
法人名	社会福祉法人 恵光会		
事業所名	グループホーム 慈恵荘		
所在地 (電話番号)	長崎県大村市東大村2丁目1616-14 (電話) 0957-20-7120		
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11月5日	評価確定日	平成19年12月10日

【情報提供票より】(平成19年 9月 1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 12 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	9 人	常勤 8 人, 非常勤 1 人, 常勤換算	8.4 人

(2) 建物概要

建物形態	併設/単独	新築/改築
建物構造	鉄骨一部鉄筋平屋建 造り	
	1 階建ての	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)	30,000 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	800 円	

(4) 利用者の概要(平成19年 9月 1日現在)

利用者人数	9 名	男性 0 名	女性 9 名
要介護1	3 名	要介護2	1 名
要介護3	3 名	要介護4	2 名
要介護5	0 名	要支援2	0 名
年齢	平均 87.6 歳	最低 78 歳	最高 99 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	松井医院、前田ひふ科アレルギー科、野島歯科医院、山口耳鼻咽喉科医院、中澤病院
---------	--

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

自然環境に恵まれたこのホームは、地域密着型サービスとして運営推進会議開催、小学生の下校時の見守り活動や学校行事への参加、町内行事への参加、地域住民からの介護や認知症の相談対応、町内防災協力会との相互協力など、地域との協力関係を築き、地域の一員としての活動を積極的に行っている。
 管理者と職員は「人を敬う」を理念の実践項目とし、支援や接遇面で常に意識を持って、利用者の思いや希望を確認しながら、利用者が自己決定し、その人らしい暮らしができるように支援をしている。また、職員は研修会に自主的に参加したり、定期的な自主勉強会を開催したり、他のグループホームとの交流や相互評価などを行いながら、ケアの質の向上に取り組んでおり、職員が利用者一人ひとりに寄り添い、自分の家族にしてほしいと思うケアを心がけ、馴染みの関係を大切にしている家庭的なグループホームである。

【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)
	前回の評価結果から、地域住民との交流が課題とされていたが、運営推進会議を開催し、民生委員によるフルート演奏のボランティアや、利用者手作り饅頭や雑巾の小学校への寄贈、PTAの方や赤ちゃん連れの母親との交流、小学生の下校時の見守り活動、地域の方から介護保険や認知症に関する相談などを行い、利用者への理解が得られており、地域における役割を担う取り組みを実施している。
重点項目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)
	管理者と職員は、ともに評価の意義やねらいを理解し、全職員が個別に自己評価に取り組んでおり、自己評価によって、職員はそれぞれのケアについての振り返りを行い、改善に向けた検討を行いながらより良いケアの実践に取り組んでいる。
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)
	2ヶ月毎に運営推進会議を開催しており、議事録にも正確な記録が残されている。会議では、ホームのありのままの様子を詳細に報告し、理解を得ている。メンバーからの質問や意見には、資料を添えわかりやすく説明しており、介護度の変化や利用者の様子、防災訓練の実施状況、地域との交流、服薬管理、職員の異動などについて意見交換を行っている。
重点項目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)
	家族の訪問時や家族会の際に職員から話題を持ちかけ、家族の心情を察することで要望を捉えるように努めており、便りでも意見などを言ってもらえるように問いかけ、意見を出しやすい雰囲気づくりに留意している。
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)
重点項目⑥	町内行事への参加や小学生の下校時の見守り、運動会への参加、茶摘みへの参加、手縫い雑巾、手作り饅頭を届けるなど、小学校との活発な交流を行っているほか、町内防災協力会と連携、地域避難場所の提供など、地域の一員として役割を担う活動もしている。

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	45年前の法人設立当時より、法人の理念を「至誠天に通ず」とし、「真心と思いやり」とわかりやすい表現にして玄関に掲示している。また、地域の中でその人らしく暮らすことの意義、大切さを開設時より謳っており、「人を敬う」を理念の実践項目としている。		
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	「人を敬う」ことを、日々のミーティングにおいて職員同士で確認し合い、支援、接遇面など、常に認識して取り組んでおり、実践に行き詰まった時には、「人を敬う」の原点に立ち返って考え、実践に取り組んでいる。		
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	夏祭りなどの町内行事に参加したり、近隣小学校には、利用者の手作りの饅頭や雑巾を届けたり、運動会へ手作り弁当を持って出かけたり、下校時の見守り活動に協力するなど、利用者は日常的に地元の人々と交流を図っており、小学生の保護者や赤ちゃん連れの若い母親から声をかけられ、笑顔で挨拶を交わすという場面もある。		
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	管理者と職員は、ともに評価の意義やねらいを理解し、全職員が個別に自己評価に取り組んでおり、自己評価によって、職員はそれぞれのケアについての振り返りを行い、改善に向けた検討を行いながらより良いケアの実践に取り組んでいる。		
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	運営推進会議は2ヶ月ごとに開催し、市職員、民生委員、利用者家族をメンバーとして、日常の取り組みの報告などを行い、意見交換を行っている。日常の取り組みに関する報告には、ありのままのホームを知ってもらえるよう詳細な資料をもとに説明をしている。また、会議の開催が地域の理解と協力を得るきっかけとなっており、現在、会議のメンバーからフルート演奏のボランティアの協力を得ている。		

長崎県 グループホーム慈恵荘

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	介護保険運営協議会、介護認定審査会、地域包括支援センター運営協議会、地域密着型サービス運営協議会など、様々な場面で行政と協働しており、市の担当者とも情報交換や課題解決において連携、協力体制をとっている。		
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	ホーム便りを定期的に発行し、家族に送付している。また、家族の訪問時に利用者の日頃の様子を伝え、金銭出納帳を明示して金銭管理について報告し、確認のサインをもらっている。遠方の家族には、ホーム便りのほかに、利用者の様子について手紙や電話により報告している。		
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	家族の訪問時や家族会の際に職員から話題を持ちかけ、家族の心情を察することで要望を捉えるように努めており、便りでも意見などを言ってもらえるように問いかけ、意見を出しやすい雰囲気づくりに留意している。また、苦情相談窓口をホーム内に掲示しているほか、入居契約時に苦情相談体制について書面をもとに説明を行っている。		
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	開設時より5名の職員が勤続しており、利用者には馴染みの職員が継続的に支援している。職員の異動や離職を最小限に抑え、やむを得ず異動などがあつた場合は、家族に報告するとともに、退職した職員や併設施設へ異動した職員がグループホームを訪問するなど、利用者へのダメージを防ぐよう配慮している。		
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	法人内外の研修に積極的に参加しているほか、月1回職員同士で自主的な勉強会を行い、職場内外でステップアップを図っている。また、職員全員が個別に年間目標を設定して、達成に向けて努力し、サービスの質の向上に取り組んでいる。		
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	グループホーム連絡協議会に所属し、他事業所への訪問実習、研修会、事業所同士の相互評価などを行い、サービスの向上に向けて取り組んでいる。また、職員は自主的に研修会へ出席しており、サービスの質の向上に向けた取り組みに積極的な姿勢が見受けられる。		

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	職員が利用希望者の自宅を訪問して、本人や家族の要望に合わせて、徐々にホームに馴染めるよう支援の工夫をしており、利用開始前に何度かホームを訪れてもらったり、利用開始直後に家族と一緒に泊まってもらったりしている。また、家族の理解や協力を得て、自宅の居室をホームにおいて再現できるように努め、ホームに馴染みやすいように支援している。		
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か喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	職員は利用者を人生の先輩と考えており、利用者がちまき作りの紐掛けを手際よく行い、職員が教えてもらうなど、生活の中で互いに支えあう場面づくりに配慮している。また、職員が利用者に相談事をしてアドバイスを受けるケースなどもあり、互いに支えあう信頼関係が構築されていることが窺える。		
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	利用者と向き合い、利用者のこれまでの生活習慣や、利用者一人ひとりが何をしたいか何を思っているかについて、日々の関わりの中で把握するよう努め、利用者の希望等に応じて、毎月の墓参りや毎朝仏壇を拝むことができるように支援をしているほか、年に1着浴衣を手縫いしたり、遠方に暮らす家族に電話をかけたりと、それぞれに支援している。		
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	アセスメントを行うとともに、利用者本人や家族の希望を会話の中から把握し、ケース検討会において職員同士で意見交換を行い、利用者本位の個別的、具体的な介護計画の作成に取り組んでいる。	○	頻繁にホームを訪問される家族が増えているので、家族が感じていることなどを書いてもらうなど、意見聴取の方法を再検討され、家族の意見を介護計画に反映しやすいような取り組みを期待したい。
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	介護計画の期間を最長3ヶ月に設定し、定期的な見直しを行うとともに、状態変化に応じて随時見直しを行っており、介護計画に基づいた支援の中で、職員の気づきや意見などを記録に残し、ミーティングで意見交換をしながら介護計画の内容を検討している。	○	家族の都合に配慮しながら、介護計画の内容について家族と十分な話し合いの機会を持つことを検討し、利用者や家族の希望や要望を計画の見直しに反映できるよう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)
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	送迎や付き添い介助など、併設施設の協力を得ながら、利用者全員の希望に合わせた外出支援や医療機関の受診、通院の同行支援を柔軟に行っているほか、身体の状態に合わせて機械浴などの入浴支援にも対応している。		
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	利用者や家族が希望する馴染みのかかりつけ医の受診、通院ができるように同行の支援も行っており、歯科、皮膚科、耳鼻科等の受診への同行支援、協力医による往診が受けられるようにするなど、状態に応じて柔軟に支援し、受診結果を家族へ報告している。また、服薬処方箋一覧表を作成し通院時に活用している。		
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	利用者の状態の変化に応じて、家族や医師、職員で話し合いを行い、利用者にとってホームでの生活が最善であるかどうか段階的に検討している。法人の意向、協力連携体制についても随時確認し、家族の同意を得て、その時々々の利用者の状態に応じたケアに取り組んでいる。		
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	利用者の誇りやプライバシーを損ねることのないよう、「人を敬う」という実践方針に心がけた対応をしている。また、利用者の記録等は、ホーム内のロッカーに保管し、ホームからの持ち出しを禁止し、退職者には誓約書を取っており、個人情報保護法についてミーティング、勉強会を行い、意識向上に取り組んでいる。		
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決まっているが、一人ひとりのペースや自己決定を大切に支援しており、食事の時間に、まだ食べたくないという利用者には、食べなくなったときに食事をしてもらえるようにしているほか、自由な散歩や買物、飲みたいものなど、職員からも尋ね、利用者自身が決めたり、選んだりしてもらえるように支援している。		

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	利用者の好みや状態に応じた調理方法の工夫をしており、食材の買い出し、調理、盛り付け、準備や後片付け、食器洗いなどは利用者と職員と一緒にやっている。また、状態に応じた食事介助、見守りを行いつつ、楽しく会話を交わしながら職員も一緒に食事を摂っている。		
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	入浴日や時間帯を決めず、利用者の希望や状態に合わせて支援しており、毎日入浴を希望する利用者や、一人だけの入浴を希望する利用者、不安感が強く職員と一緒に入浴することを希望する利用者など、それぞれに対応している。		
(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	草花の水やりや家庭菜園の世話と収穫、浴衣、雑巾の手縫い、掃除や調理、食器洗いなど、利用者一人ひとりの得意なことやこれまでの生活歴、経験を活かした活動を支援しており、職員は必ずお願いと感謝の言葉を伝えている。また、近隣の散歩やドライブに行ったり、花見など季節を感じる機会を設けたりして、気晴らし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	散歩や供えている柴の買い出し、ちょっとした日用品の買物、馴染みの美容院への外出、山菜摘み、季節を感じるドライブなど、利用者の状態に合わせて一人ひとりの希望に応じた外出を支援している。		
(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	玄関にはセンサーを取りつけず、職員による見守りを行っており、利用者が一人で外出しそうな時は、後方からさりげなく、気づかれぬようついて行ったり、一緒に散歩するなど、安全面や利用者の自由に配慮した支援をしている。また、畑や近隣へ散歩、山菜摘み、犬を眺めるなど利用者の希望に合わせた対応を行い、自由な暮らしを支援している。		
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	月1回の防災訓練と年2回の避難訓練に取り組んでいるほか、併設施設の防災訓練へも参加し、協力体制の構築を図っている。また、災害対策マニュアルを作成し、全職員が町内の避難場所を把握しており、町内防災協力会との相互協力体制も確立している。		

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)
(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	利用者一人ひとりの食事、水分摂取量を記録、把握して、カロリー制限が必要な利用者には、併設施設の管理栄養士の助言を得て支援をしている。また、栄養バランスに配慮して補給食品を取り入れており、栄養面や嗜好、習慣を考えた献立作りに取り組んでいる。		
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	玄関口には手作りのマットを敷き、家庭的な雰囲気のある和室の居間に、飾り棚やゆったり座れるソファ、こたつ等を配置している。また、洗面所、トイレには季節の花を飾り、廊下に観葉植物、ソファや椅子を数箇所設置し、壁には絵画、見やすい時計、カレンダーを掛けている。温度や湿度にも配慮して、居心地のよい空間づくりへの工夫をしている。		
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	家族の理解と協力を得ながら、整理ダンスや鏡台、ソファ、仏壇、冷蔵庫、テレビ、裁縫箱やはたきなど、利用者の馴染みの物品を配置し、自宅の部屋の再現に取り組み、居心地よく過ごせる配慮や工夫をしている。		