

# 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	4270201827
法人名	医療法人 種栄会
事業所名	グループホーム ほほえみ
訪問調査日	平成 19 年 10 月 19 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	4270201827
法人名	医療法人 種榮会
事業所名	グループホーム ほほえみ
所在地 (電話番号)	長崎県佐世保市萩坂町1750-1 (電 話) 0956-59-2242

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19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 8月22日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 15 年 10 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	19 人	常勤	18 人, 非常勤 1 人, 常勤換算 15.9 人

### (2) 建物概要

建物形態	<input checked="" type="radio"/> 併設 / <input type="radio"/> 単独	<input checked="" type="radio"/> 新築 / <input type="radio"/> 改築
建物構造	鉄骨 造り 2 階建ての 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)	30,000 円	その他の経費(月額)	1,300円/日
敷 金	有( ) 円	<input checked="" type="radio"/> 無	
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( ) 円	<input checked="" type="radio"/> 無	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		1,000 円

### (4) 利用者の概要(平成19年 8月22日現在)

利用者人数	18 名	男性	1 名	女性	17 名
要介護1	5 名	要介護2	7 名		
要介護3	3 名	要介護4	3 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 86 歳	最低	75 歳	最高	95 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	中央病院、宮原病院、長崎神経医療センター、渡辺歯科
---------	---------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

<p>運営者は、事業所の目的やグループホームでのケアへの思いが強く、その思いを職員と共有しながら、日々初心を忘れぬように、利用者の支援とケアの質の向上に努めている。職員は、事業所全体での利用者の情報共有に努め、利用者との馴染みの関係を保ちながらの支援が行われており、趣味や経験から力を発揮できるような場面づくりをして、張り合いのある生活を支援している。</p> <p>利用者家族にも、職員から月1回手紙を書いて様々報告を行うとともに電話連絡を行い、よりよい関係の構築に努めている。また、家族からの意見を真摯に受け止め改善に取り組む姿勢が窺える。</p> <p>医療面の支援についても、医療連携体制を整えており、3ヶ月ごとの定期健康診断で変化を見落とさず、介護予防の視点からの配慮も行われている。</p> <p>今後も、同業者との交流などを図りながら職員の資質向上に努められ、利用者の意向を十分に反映したケアに取り組まれることを期待したい。</p>
---

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目	<p>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)</p> <p>前回の外部評価の結果を踏まえて、玄関等の雰囲気や地域との交流、書類の整備等、改善への取り組みもしっかりと行っており、評価を活かしてケアサービスの質の向上に取り組んでいる。</p>
	<p>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)</p> <p>サービス評価の意義や目的を全職員に伝え、職員がそれぞれに自己評価を行い、全員でミーティングをして意見の交換をしながら、管理者が意見を集約し、自己評価に取り組んでいる。</p>
重点項目	<p>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)</p> <p>運営推進会議の意義と必要性を理解し、前向きに取り組んでおり、2ヶ月ごとに運営推進会議を開催し、地域住民や利用者家族の代表などに参加してもらっており、ホームから依頼したメンバーが声をかけた方の参加も受け入れている。会議では、ホームの概要や取り組み、外部評価などについて意見や要望を出してもらっており、その意見をもとにサービスの向上に努めている。</p>
重点項目	<p>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)</p> <p>利用者家族が、気兼ねなく何でも話せるような雰囲気づくりに努め、家族の訪問の機会を大切に、それぞれに合わせて話を聞くようにしている。最近家族から出された洗濯物に関する意見についても、職員は真摯に受け止め改善への取り組みを行っており、はっきりと伝えてもらえる苦情をありがたいと考え、改善に取り組む姿勢が窺えた。</p>
重点項目	<p>⑤ 日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>地域との付き合いについて日々の課題として捉え、状況に応じて交流の機会を持つように努めている。地域住民にも徐々に理解を得ており、今年は地域の運動会に、ホームの利用者向けのプログラムを用意して招待してもらった。また、幼稚園のふれあい訪問、地域の中学校からの体験学習の受け入れも行っている。</p>

## 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	運営者はグループホームの必要性を強く感じて開設するに至っており、「ほほえみ」というホームの名称の頭文字から理念をつくりあげ、理念をもとに具体的な支援方針について全職員が共有して、日々の実践に取り組んでいる。	○	今後、地域密着型としての視点を現在の理念に加えられることを期待したい。
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	「ほっとする空間 ほんとうの自分になれる空間 えがおになれる空間 みんなが幸せになれる空間」という理念を階段正面に見えやすく掲示し、職員は理念に基づいて日々の支援に取り組むよう努めている。		
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	地域との付き合いについて日々の課題として捉え、状況に応じて交流の機会を持つように努めている。地域住民にも徐々に理解を得ており、今年度は地域の運動会に、ホームの利用者向けのプログラムを用意して招待してもらった。また、幼稚園のふれあい訪問、地域の中学校からの体験学習の受け入れも行っている。	○	近隣の医療機関へ訪れる地域の高齢者などが多いため、気軽にあいさつをしたり、声をかけたりするなど、日常の関わりから交流を深められるよう取組まれると更に効果的ではないだろうか。
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	サービス評価の意義や目的を全職員に伝え、全員で自己評価に取り組み、前回の外部評価の結果を踏まえて改善への取り組みもしっかりと行っており、評価を活かしてケアサービスの質の向上に取り組んでいる。	○	改善への取り組みに関する記録がないようなので、今後の取り組みについては、記録を残さ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	今年から、2ヶ月ごとに運営推進会議を開催しており、地域住民や利用者家族の代表などに参加してもらっており、ホームから依頼したメンバーが声をかけた方の参加も受け入れている。会議では、ホームの概要や取り組み、外部評価などについて意見や要望を出してもらっており、その意見をもとにサービスの向上に努めている。		

長崎県 グループホームほほえみ

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	運営推進会議で出された意見をもとに、地域支援への取り組みを具体化する方向性を模索しており、市と情報交換を行いながら協力を得たいと考えている。		運営推進会議に市の担当者の十分な参加が得られず、他の参加者からの意見を直接聞いてもらう機会を逃し残念に思っておられるが、今後も市の積極的な協力が得られるようにホーム側からの働きかけを継続さ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	月1回ホーム便りを発行するとともに、担当職員が利用者の日々の生活の様子、健康状態などについて手紙を書き家族に報告しているほか、利用者の意向や健康状態の変化については、随時電話による連絡も行っている。また、利用者それぞれの出納帳については、預かり金の補充の際に、それまでの用途について説明し、確認の印をもらっている。		
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	利用者家族が、気兼ねなく何でも話せるような雰囲気づくりに努め、家族の訪問の機会を大切にして、それぞれに合わせて話を聞くようにしている。最近家族から出された洗濯物に関する意見についても、職員は真摯に受け止め改善への取り組みを行っており、はっきりと伝えてもらえる苦情をありがたしと考え、改善に取り組む姿勢が窺えた。		
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	離職者も少なく、これまでにユニット間での異動はあるが、事業所全体としてカンファレンスを行い利用者の情報を共有するなど、余裕を持って対応しており、引継ぎなどにも配慮し、利用者が不安にならないよう心がけている。		
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	法人内で勉強会を開催し、学びの機会を設けるとともに、外部の研修にも参加できるように配慮している。また、職員の資格取得についても支援を行っている。		
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	管理者は、会議などで他の同業者との交流の機会があるが、職員同士の交流の機会が十分でない面がある。	○	職員同士の交流会の機会を計画され、意見交換を行いながらケアへの工夫などができるよう取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	同敷地内にあるデイケア、デイサービスの利用者が入居するケースが多く、日頃より顔見知りであり、生活に関する情報も把握しやすい状況で、家族とも入居に至るまでに話し合いを重ねるなど、安心して利用できるように利用初期の支援に配慮している。		
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	利用者のこれまでの経験や思いを会話の中などから知り、共感したり、それぞれの得意分野で力を発揮してもらえよう場面づくりに努めたりしながら、利用者がその人らしく過ごし、職員と利用者が互いに支えあう関係づくりに努めている。		
<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、日々の利用者との関わりの中で声をかけ、会話を持つ時間を大切にして利用者の思いや希望を把握するよう努めており、細かい表情や態度の変化も見落とさないような見守りを徹底している。		
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	家族や利用者からは、日頃の関わりの中で思いや意見を聞き、計画に反映させるように努めており、計画作成担当者や担当職員を中心に、全職員が意見を出し合って介護計画を作成している。		
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	3ヶ月毎に定期的な見直しを行うとともに、特別に状態等の変化が見られる場合はその都度見直しを行っており、担当職員だけでなく、全ての職員が利用者に対する気づきを記録に残し、見直しの際に検討している。		

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>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	医療連携体制を活かし、急変時には、24時間いつでも主治医を通じて協力医療機関へ連絡して受診ができるようにしている。また、利用者や家族の要望に合わせて柔軟な対応に心がけており、利用者の親族の結婚式会場までの移送支援を行い喜ばれた例がある。		
<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	入居時に医療連携体制加算について説明し、かかりつけ医についても利用者や家族の希望の医療機関を利用してもらうように伝えており、眼科、歯科医は継続利用している場合が多い。また、受診後は家族と連絡を取り合い、受診結果について業務日誌に記録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	看取りに関する指針を定めており、主治医から現在の状態や今後の予想などについて説明を受けながら、利用者の思いに配慮し、家族、職員、看護職などで支援方法や方向性について検討を進めながら支援している。		
<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、利用者のプライバシーに配慮した言葉かけや対応に心がけており、訪問調査の際も、職員間の伝達や利用者との会話においては気になるような大きな声でのやりとりは見受けられなかった。また、個人情報の保護、漏洩防止、守秘義務の厳守は、全ての職員に徹底している。		
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	概ね一日の流れは決まっているが、起床、食事、入浴などを時間に沿って強制することではなく、利用者それぞれのペースを大切にしており、利用者のその日の状態を把握し、できる限り要望に沿える支援を心がけている。		

長崎県 グループホームほほえみ

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	調理や後片付けなどは、利用者にも手伝ってもらいながら行っており、全員ではないが、職員も利用者と同じテーブルで同じメニューの食事を摂っている。また、食事に時間がかかる利用者もゆっくりと食事ができるように支援している。		
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	毎日午前中に、デイサービスの大浴場で入浴しており、利用者は入浴しながらデイサービス利用者との交流を楽しみにしているため、利用者にとって1日の中で楽しみな時間となっている。	○	大浴場での入浴は、利用者も複数になるため十分な見守りのもと、事故の予防ができるように配慮しつつ、利用者一人ひとりの希望を十分に把握し、個別の入浴への希望があった場合にすぐに対応ができるような体制の準備に取り組まれることを期待したい。
<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	書き取りや計算の脳トレーニングができるように支援したり、趣味の裁縫や調理で力を発揮できるような場面づくりをしたり、遠方へ外出するなど、楽しい時間を過ごせる工夫に取り組んでいる。		
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	利用者の体調や天候に配慮しながら、遠方への外出などを計画して支援を行っている。	○	ホームの周辺は散歩に適している場所が多くあるため、日常的に散歩に出かけたり、ホームの表に出て外気に触れたりするなど、外に出る機会を更に増やすよう取り組まれることを期待したい。
<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	建物の2階がホームであり、正面玄関が1階であるため、1階と2階の昇降階段付近にはセンサーがあり、人の出入りを音で把握できるようにしている。また、防犯面から玄関はロック式施錠をしているが、窓やベランダの施錠はなく、自由に開閉できるようにしている。	○	防犯や危険回避の方策とともに、玄関の鍵を掛けない工夫を再検討されることを期待したい。
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	消防訓練は年2回実施し、消火器も職員全員が使用できるようにして初期消火に備えるとともに、日頃から火を出さない事への注意を徹底している。		

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	食事や水分の摂取状況を毎食後記録するとともに、体重測定を定期的に行い、体重の減少などが見られたら早めの対応を心がけ、主治医や栄養士の指導を受けて対応している。		
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	フロアの中央に共用空間があり、広々とした空間の中の畳のスペースで洗濯物をたたんだり、食卓でおしゃべりをしたり、奥のソファでテレビを見るなど、利用者それぞれが自由に過ごしている姿が見受けられる。	○	全体的にシンプルにまとまった空間となっているが、壁面を利用して小さな花瓶に野の花を生けるなど一工夫付け加えられると、効果的ではないだろうか。
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	居室には、利用者の馴染みの家具などを配置したり、職員と利用者が一緒に相談しながら日めくりカレンダーや服薬の確認表を貼ったりしており、それぞれの個性が感じられる。また、床面は転倒による衝撃を和らげる特別な素材を使用するなどの工夫がある。		