

# 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	4270600424
法人名	医療法人 山下医院
事業所名	グループホーム 昇山荘
訪問調査日	平成 19 年 11 月 16 日
評価確定日	平成 20 年 1 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	4270600424
法人名	医療法人 山下医院
事業所名	グループホーム 昇山荘
所在地 (電話番号)	長崎県五島市吉田町2386番地 (電話) 0959-75-0500

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16日	評価確定日	平成20年1月4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 14 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	14 人	常勤 10 人, 非常勤 4 人, 常勤換算 7 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)	15,000 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	780	円	

### (4) 利用者の概要(平成19年 10月 16日現在)

利用者人数	18 名	男性	5 名	女性	13 名
要介護1	8 名	要介護2	7 名		
要介護3	0 名	要介護4	2 名		
要介護5	0 名	要支援2	1 名		
年齢	平均 89.82 歳	最低	79 歳	最高	98 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	五島中央病院、山下医院、夏井歯科医院
---------	--------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

老人保健施設・在宅介護支援センター・訪問看護ステーションが併設されているため、入居を検討している時から、本人の状態等に応じた総合的な対応をしており、医師や看護師との連携も図られて利用者の安心感も強い。  
ホームは平屋建ての温もりのある家庭的な造りで、開設以来職員の交代がなく、馴染みの職員による継続的な支援を行い、掃除や食事の準備など利用者一人ひとりが力を発揮できる仕事や楽しみ事が自然に生活の中で行えるようにしている。  
また、中学生の体験学習や看護学生の実習を受け入れるなど、地域の人材育成に貢献しているほか、管理者が中心的役割を果たしている市の連絡協議会でケアプラン検討会を行ったり、職員全員で日々のケアを真摯に振り返ったりしながら、更なるサービスの向上を目指している。

## 【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) 外部評価の結果を職員に伝えて改善策を検討し、全職員で運営指針を作成したものをホーム内に掲示したり、朝礼や学習会で唱和し確認している。また、利用者一人ひとりのペースを尊重しながら、それぞれの気持ちやしたい事等に柔軟に対応するなど、改善の取り組みを進めており、今後も自治会や老人会への働きかけなど地域との交流を図り、関係確保を図ろうと努力している。
	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) 自己評価は、まず正規職員全員がそれぞれに取り組み、学習会で協議して項目ごとにとりまとめて、課題となっている点については、ケア実践の改善につなげる努力をしている。
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) 運営推進会議は、利用者、家族代表、地域代表、市担当者、職員3名で構成し、2ヵ月に1回開催しており、事業所の取り組みなどを報告して、それに対する意見などを出してもらい、サービス向上に繋げる努力をしている。今後もホームへの理解が得られるよう、積極的に地域に働きかけ地元の人々と交流を図るよう更なる取り組みを期待したい。
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) 職員は、定期的な介護計画の見直しのために家族と連絡を取っているほか、家族の面会時や電話などで、利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理などについて直接報告している。また、目安箱を設置したり、家族がホームを訪問した際に積極的に声をかけたりして、家族が意見や苦情など何でも言いやすい雰囲気づくりに心がけている。
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) 十分な理解が得られず自治会に加入できない状況となっているが、地区内で行われているゲートボールやグランドゴルフの大会に利用者や職員と一緒に応援に行ったり、地域住民にホームの敬老会や納涼祭の案内をしたりと、ホーム側から働きかけて地元の人々と交流を図るよう取り組んでいる。また、老人会の定例会に顔を出したりと積極的に地元との交流を図ろうとされているので、今後運営推進会議に老人会への参加依頼や地域に向けたホーム便りの発行を検討するなど、ホーム側から地域に溶け込むような取り組みを期待したい。

## 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>					
<b>1. 理念と共有</b>					
	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	グループホーム独自の運営指針として、1.ひとりひとりの尊厳を守ります2.「思いやり」「人の輪」を大切にします3.安心と自信をもって生活できるようにサポートします4.職員がひとつになってよりよいサービスに努めます5.笑顔で明るいグループホームを目指します、という5項目を職員全員で作成し、ホームの玄関や事務室に掲示している。	○	理念に地域密着型サービスとしての視点を盛り込むよう全職員で再度検討され、作り上げた理念をパンフレットやホーム便り等に記載し、利用者や家族、地域に向けて発信するよう取組まれることを期待したい。
	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組んでいる	職員は、朝礼や毎月の学習会などで、運営指針を全員で唱和して確認し合い、日々指針を念頭に置いて利用者の支援を行っている。また、介護計画作成に際しても常に指針に照らしながら取組んでいる。		
<b>2. 地域との支えあい</b>					
	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	十分な理解が得られず自治会に加入できない状況となっているが、地区内で行われているゲートボールやグランドゴルフの大会に利用者と職員が一緒に応援に行ったり、地域住民にホームの敬老会や納涼祭の案内をしたりと、ホーム側から働きかけて地元の人々と交流を図るよう取組んでいる。	○	今後、老人会の定例会などに参加させてもらいたいと積極的に交流を図ろうとする姿勢を持っているので、地域に発信できるホーム便りの作成や運営推進会議に参加してもらうなど、更なるアプローチの方法を検討し、取組まれることを期待したい。
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
	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	自己評価は、正規職員全員が個別に取り組み、その後学習会で協議してとりまとめている。また、外部評価の結果を職員に報告し、学習会の場で課題点の改善に向けた検討を行い、全職員でつくりあげた運営指針を見やすい所に掲示したり、地域への働きかけに取り組んだり、実践に繋げる努力をしているが、改善計画シートは活用していない。	○	評価結果をもとに課題についての改善策を検討し、改善計画シートを活用して取り組みの記録を残しながら、サービスの質の確保、向上に取り組むことを期待したい。
	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、利用者、家族代表、地域代表、市担当者、職員3名で構成し、2ヵ月に1回開催しており、事業所の取り組みなどを報告して、それに対する意見などを出してもらいサービス向上に繋げる努力をしている。		運営推進会議がサービスの質の向上に繋がるよう、会議の活用について更に検討さ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)
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	管理者は、市のグループホーム連絡協議会の会長を務めており、市と連携を図りながら市全体のグループホームの諸課題にも取り組んでおり、最近では消防設備に関する学習会を開催し、市の担当者にも参加してもらっている。		
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合わせた報告をしている	職員は、定期的な介護計画の見直しのために家族と連絡を取っており、家族の面会時や病院受診の際などに、利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理などについて直接報告しているほか、電話でも報告を行っている。	○	今後は、定期的にホーム便りや文書にて報告を行うなど、それぞれの家族に合わせた報告の方法を検討しながら取組まれ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	職員は目安箱を設置したり、家族がホームを訪問した際に積極的に声をかけたりして、家族が意見や苦情など何でも言いやすい雰囲気づくりに心がけている。	○	運営推進会議や行事に参加してもらった時など、様々な機会を捉えて家族から意見を出してもらえるように積極的な働きかけを期待したい。
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	開設以来職員の異動はなく、馴染みの職員による支援を行っている。今後職員が代わる時は引き継ぎの期間を十分にとり、円滑に移行するために最大限の配慮ができるように準備している。		
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回のホームでの学習会や併設事業所との実地研修、勉強会など、日常的に職員の学びの機会を設けている。また、主任職員は外部の研修にも参加し、報告も行っている。	○	主任職員以外の職員についても、勤務体制などに配慮し、外部の研修に参加できるよう取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	市のグループホーム連絡協議会に加入し、管理者が会長として県内の協議会における市の代表も務めている。3ヶ月に1回は各事業所のケアマネジャーが集まり、ケアプランに関する検討会や情報交換を行い、サービスの質を向上させていく取り組みに努めている。	○	今後更に、すべての職員が他事業所の職員との交流や情報交換の機会が持てるように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	サービス利用以前に、職員が利用希望者の自宅や入院先の病院を訪問したり、本人や家族にホームの見学をしてもらったりしており、希望に応じて体験利用もできるようにするなど、徐々にホームに馴染めるように工夫している。		
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	職員は、入居者の思いや感情の変化を日々の生活の中で把握し、理解するように努力をしている。また、新聞紙で作るゴミ箱の折り方を利用者から教えてもらったり、食事の準備や後片付けを一緒にしてもらったりして、利用者にお礼の言葉をかけるなど、互いに支えあう関係の構築に努めている。		
<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、一人ひとりの思いや希望を日々の関わりの中で把握しようと努めており、普段の会話や表情などから推測したり、家族から話を聞いたりしている。また、インフルエンザ予防接種を受けるにあたって利用者一人ひとりの意向を聞き取るなど、利用者の意向に配慮する姿勢が窺える。		
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	利用者の思いや希望を把握するとともに、家族にも同意を得て、主任職員と利用者の担当職員(本人には知らせていない)で検討しながら介護計画を作成して、最終的に管理者が確認を行っている。		
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	職員は、家族と連絡を取りながら定期的な見直しを行っている。また、利用者それぞれの記録を日々細かく記入しており、入居者の状態に応じた見直しもしている。		医療処置を受けている利用者には、風邪などの病気が流行する時期に見直しを行うなど、現状に即した季節的な見直しをさ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)
<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	病院受診への家族の付き添いが困難な場合など、状況や希望に合わせて職員が支援しているほか、利用者の身体機能により通院が難しい場合は往診してもらるようにしたり、理美容や買い物、ドライブなどの支援をしたり、利用者の希望に合わせて柔軟に対応するように努めている。		
<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	入居前からのかかりつけ医を受診できるようにしており、皮膚科、眼科など、本人や家族の希望を尊重している。また、ほとんどの利用者の通院を職員が支援している。		
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	入居の際に、「利用者重度化に対応する指針」をもとに、重度化した場合の支援等について利用者や家族に説明を行い、同意書を取っている。利用者の状態が悪化した場合や容態が急変した場合の職員の対応についても取り決めて職員間で共有しているが、現在はターミナルケアを行っていない。		
<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	「ひとりひとりの尊厳を守ります」という運営方針のもと、職員は利用者のプライバシーを損ねることがないように常に心がけ、対応の徹底を図っている。現在、利用者には難聴の方が多く、コミュニケーションを図る際には声が大きくなってしまふ面もあるが、排泄支援の場面では、羞恥心などに配慮して必要以上の支援を控えるようにするなど、プライバシーに配慮した支援に努めている。		
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	ホームには基本的に大まかな日課はあるが、職員は入居者一人ひとりの気持ちや、希望、本人のペースなどに配慮しながら、柔軟に対応している。		

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	職員は、利用者に夕食の希望などを聞いてから買い出しに出かけるようにしており、食事の準備や後片付けは、利用者の能力に応じて一緒に行い、職員と利用者は同じテーブルで楽しく会話をしながら食事をしている。また、おやつも職員の手作りのお菓子を出しており、和やかな雰囲気でお茶の時間を楽しんでいる。		
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	毎日入浴できるようにしており、職員が利用者一人ひとりの入浴の希望を確認し、個々に応じた支援を行っている。また、入浴確認一覧表を作って、全職員が入居者の入浴の状況を確認できるようにしている。		
<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	廊下をモップで掃除している利用者や、職員に新聞紙を利用したごみ袋の折り方を教えている利用者など、一人ひとりの力を発揮できる役割を担ってもらうようにしており、昼食後には、洗濯物をたたんだり、思い思いにソファーや椅子、たたみに座り、行事の写真を見て職員と談笑するなど、それぞれのペースで、その人に合った支援を行うように努めている。		
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	利用者の平均年齢が高く、年齢による下肢筋力の低下などのため、利用者自身はあまり歩きたがらないが、ドライブの希望はあるので、希望や状態に合わせながら、できるだけドライブに誘い戸外に出かける機会をつくるようにしている。		
<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	日中は、玄関の鍵をかけず出入りを自由に行っている。玄関には人の出入りを察知できるドアセンサーを設置しているが、職員の見守り支援のもと、安全面に配慮しながら鍵をかけない支援に取り組んでいる。また、居室の施錠は利用者任せにしている。		
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	マニュアルを整備し、年2回消防署の協力を得て、隣接している同法人の施設と合同で避難訓練を実施している。	○	運営推進会議等を活用し、自治会や近隣住民、他の事業所に呼びかけ、地域の協力が得られるように更なる取り組みを期待したい。

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)
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や水分の摂取量は毎日チェック表に記録し、職員間で情報を共有している。野菜などは、咀嚼力、嚥下機能を考慮して柔らかく煮たり、細かくきざんだり、調理方法にも工夫を施している。		
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	玄関、居間、台所などは家庭的な造りで、居間や廊下に1人掛けや、2~3人掛けの大きさの椅子やソファを配置しており、利用者は思い思いに好きな場所でくつろいでいる。また、テレビの音量も大きすぎず、各所とも明るく、訪問調査の際は、曇り空で風が強いためか、洗濯物を室内に干すなど、生活感あふれる家庭的な空間となっている。		
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	居室は洋室と和室があり、利用者の使い慣れた整理タンスや裁縫箱、小物入れなどの生活用品を自宅から持ち込んでもらい、自宅に近い居室づくりの支援をしている。和室にベットを入れている利用者もおり、利用者に合わせて思い思いの居室になっている。		