

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	4271401467
法人名	有限会社 口加メディカルサービス
事業所名	グループホーム たちばな
訪問調査日	平成 19 年 12 月 8 日
評価確定日	平成 20 年 1 月 28 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	4271401467
法人名	有限会社 口加メディカルサービス
事業所名	グループホームたちばな
所在地 (電話番号)	長崎県南島原市加津佐町己2151-5 (電話) 0957-87-5566

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12月8日	評価確定日	平成20年1月28日

【情報提供票より】(平成 19年 10月 1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 14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	14 常勤 14人、非常勤 0人、常勤換算 14人

(2) 建物概要

建物形態	併設 単独	新築 改築
建物構造	木造(一部鉄骨造) 造り	
	2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)	9,000円	その他の経費(月額)	高熱水費 日額 210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	262円	昼食 367円
	夕食	420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 10月 1日現在)

利用者人数	17名	男性	3名	女性	14名
要介護1	2名	要介護2			7名
要介護3	4名	要介護4			3名
要介護5	1名	要支援2			名
年齢	平均 86歳	最低 66歳		最高 98歳	

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	口之津病院、おざさ歯科医院
---------	---------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

事業所は国道沿いの分かりやすい場所に位置し、近隣には医院や民家も多く、暮らしやすい環境となっている。医療法人を運営母体としており、法人内の病院や訪問看護ステーションと連携し、利用者の日常的な健康管理と医療面からの適切な指導や援助に力を入れている。

職員は、「加齢に伴う心身の障害を緩和し、その有する能力に応じ自立した生活を営むこと」を基本方針として、管理者とともに自由な発想で柔軟な支援を行っており、利用者は季節感を味わいながら、ゆったりとした時間の中でその人らしく暮らしている。

今後は地域に密着した事業所として、地域住民と交流を図り、協力を得ながら、地域と事業所が共に支えあう関係づくりに取り組まれることを期待したい。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	<p>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>利用者の暮らしぶりなどの近況報告を行ったり、地域行事に積極的に参加したりと、前回の外部評価の結果をもとに改善点について話し合い改善に取り組んでいる。今後も評価結果をもとに、利用者家族の理解や協力への働きかけ、住民との交流や市との連携の強化など、更なる検討を重ね取り組んでいただきたい。</p>
	<p>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>自己評価の意義を理解し、管理者が自己評価を行い、改善点や気付き等についてミーティング等を通して職員へ投げかけ、職員から出された意見を最終的に取りまとめている。</p>
重点項目②	<p>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>運営推進会議は、自治会長や利用者家族、市職員をメンバーとし、2ヶ月に1回開催しており、ホームへの理解と協力を促している。会議では、ホームでの現状や外部評価での改善点に対する取り組みについて報告し、今後具体的に努力すべき点等についても話し合っている。参加者から出された意見を活かし、運営推進会議がサービスの質の向上に繋がるよう努めている。</p>
重点項目③	<p>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>玄関に意見箱を設置したり、家族が職員に話をしやすいような雰囲気づくりに努めているほか、近況報告書にて情報を提供する際、家族から要望等を出してもらえるように働きかけているが、これまでに外部の苦情相談機関を通して苦情・要望があり、その意見を運営に反映するように努めている。今後、家族等の苦情・要望を直接出してもらうための取り組みを期待したい。</p>
重点項目④	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>近隣住民がホーム玄関前の花壇の世話をしてくれる等、日々の暮らしの中で交流があり、地域行事への参加を通じた交流にも努めている。地域住民にホームの行事に参加してもらうなど、さらに交流を深め地域住民の理解と協力を得ることにより、「住み慣れた地域で暮らしているという」利用者の安心感につながるよう今後の取り組みを期待したい。</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)
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	「地域における役割と責務の遂行」、「ホスピタリティーとアメニティーの実現」、「プロの心と技術を持って協働で職務に努める」という法人理念のもと、「加齢に伴う心身の障害を緩和し、その有する能力に応じ自立した生活を営むこと」を事業所の基本方針として、日々の利用者の暮らしを支援している。	○	事業所の基本方針を玄関に掲示しているが、文章が長くわかりづらい表現が見受けられるので、管理者と職員で話し合い、誰にでもわかりやすい言葉で理念を示すことで、利用者や家族、地域住民により一層理解さ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	管理者と職員は、月1度のミーティングや日々の申し送りの中で理念を共有し、その実践に努めている。		
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	近隣住民がホーム玄関前の花壇の世話をしてくれる等、日々の暮らしの中で交流があり、自治会にも加入し、地域の行事や草取り等の活動への参加による地域の人々との交流も図っている。	○	ホームだよりを作成して自治会へ配布したり、地域住民をホームの行事に招待したりするなど、管理者を中心として地域住民の理解を促す取り組みを行うとともに、地域住民とより一層交流を図られ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	自己評価及び外部評価を実施する意義を理解しており、前回の外部評価後は、ミーティングで改善点への対応について話し合い、サービスの向上に活かすよう努めている。また、今回の自己評価においては、管理者が自己評価に取り組み、改善点や気付き等についてミーティングなどを通して職員へ投げかけ、職員からの意見を踏まえて最終的に取りまとめを行った。		
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、利用者の家族、自治会長、市職員のメンバーで2ヶ月に1回開催している。会議では、主にグループホームへの理解を促しながら、ホームでの状況や外部評価等の報告、サービスの改善点などについて話し合い、出席者の意見をサービス向上に活かしている。		

長崎県 グループホームたちばな

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	2ヶ月に1度の運営推進会議において、市担当者とサービスの質の向上について話し合いを持っており、連携に努めようとしている。	○	運営推進会議以外でも、市担当者のグループホームの行事への参加を促したり、市職員の研修の場としてホームを活用してもらったりする等検討し、市の担当者とやりとりをする機会を増やし、サービスの質の確保、向上に向けて共に取り組むことが出来るよう、連携強化に努め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	毎月請求書を送付する際に、金銭出納について報告しており、併せて利用者の近況報告書や写真を同封して、利用者のホームでの暮らしぶりを定期的に報告している。また、家族の面会時にも、利用者の様子などの報告や説明を行うことを心がけている。		ホーム便りの作成や、毎月の報告書の様式に手作り感や温かみのあるような工夫をすることを検討されると、より効果的ではないだろうか。
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	家族が意見を言いやすい雰囲気づくりを心がけており、また、意見箱を玄関に設置して、家族等の意見を得ることができるよう努めている。これまでに、外部の苦情相談機関を通しての苦情が2件あり、それらを運営に反映させている。		
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	基本的には利用者ごとの担当職員を配置せず、全職員で支援し、利用者が馴染みの職員によるケアを受け続けられるようにしている。また、これまで職員の離職が非常に少ないことも、利用者へのダメージを防ぐことにつながっている。		
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	職員は法人内の研修会に参加したり、月1回のミーティングの中で研修参加者からの伝達講習を受けたりしている。また、町内のケアネットの研修にも参加しており、法人内外の研修を通して、働きながらトレーニングする機会を得ている。		
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、以前グループホーム連絡協議会に参加して、地域の同業者との交流を図っていた。また、職員も研修会に参加した際に同業者との交流を図っている。	○	現在、町内のケアネットの中で他事業所との交流を図っているので、今後さらに同業者との勉強会や相互訪問等の活動も加え、サービスの質を向上させていく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)
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	できるだけ入居前にホームを見学してもらい、本人が安心し、納得した上でサービスを開始できるようにしている。急な入居の場合には、家族や関係者にホームを見学してもらい、相談しながらサービスを開始している。		
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	利用者は人生の先輩であるという考えを職員全員が共有しており、日ごろより利用者に教えてもらう場面を設定している。利用者の笑顔や感謝の言葉により、職員も働く喜びとやり甲斐を得るなど、利用者職員が喜怒哀楽を共にしている。		
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	職員は、利用者の表情や言動を通して希望や意向を把握するようにしており、利用者の視点に立って考えるよう努めている。また、家族からも話を聞き、意向をくみ取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	職員が日々チェックを行いながら気付きや意見を出し合い、家族等の意見や要望も参考にして介護計画を作成しており、作成後に家族等に提示し、了解を得ている。		
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	介護計画の期間に応じて見直しを行うとともに、状態に変化が生じた場合には、職員間で意見を出し合い、関係者の意見や要望を参考にしながら計画の見直しを行っている。	○	モニタリングとともに、アセスメントの必要性を十分に理解し、必要な関係者と十分話し合い、現状に即した計画の見直し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	本人や家族の状況、要望に応じて、通院や送迎等、柔軟に対応できるよう努めている。		
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	入居前に本人や家族等の了解を得て、協力病院をかかりつけ医としており、必要時は他の病院も受診でき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	ホームにおける看取り介護実施の定義を定め、契約している訪問看護ステーションの看護師と連携を取りながら支援体制を整えている。重度化した場合や終末期のあり方については、適宜家族等やかかりつけ医などと話し合い、方針の決定や共有を行うようにしている。		
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	記録等の個人情報については、事務所で一括して保管しており、取り扱いに留意している。また、利用者の病歴やリハビリ状況等、個人情報に関する職員間の会話に十分配慮し、利用者の排泄の支援については、一人ひとりの誇りやプライバシーを損ねることがないように、そっと見守ることを心がけて支援している。		
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ペースを大切にするため、大きな行事以外の予定表は作成せず、その日の利用者の体調や希望、職員のアイデアと働きかけにより、柔軟な支援を行っている。		

長崎県 グループホームたちばな

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	職員と一緒に、数人の利用者が食材の皮をむいたり刻んだりして調理の準備を行い、食事でも話を楽しみながら利用者と職員と一緒に摂っている。率先して後片付けをする利用者もおり、職員から感謝の言葉をかける場面も見受けられ、料理や準備等も含めた食事を楽しむための支援を行っている。		
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	週3回、曜日を決めて午前中に入浴してもらおうようにしており、入浴を拒否する利用者がある場合は、その日に入浴するように無理強いせず、曜日を問わず入浴できるように支援している。	○	入浴日や時間帯など利用者の希望を聞きながら、いつでも入浴できるような支援への取り組みを検討されることを期待したい。
(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	料理の下ごしらえ、洗濯物干し、野菜作り等、利用者一人ひとりの力や得意なことに応じた役割を分担し、他人の役に立つという喜びを感じながら、生活を楽しむことができるような支援に努めている。		
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	月1回の温泉の足湯への外出や、ピクニック、買い物や散歩に出かける等、利用者の希望に沿って支援している。季節ごとのイベントなど、今しかないものを大事にしており、イルミネーションを見に出かけたり、毎年恒例で初詣に出かけたりしており、職員の人数が足りない場合は、ボランティアの協力をお願いして外出支援を行っている。		
(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	車道に面しているため、日中は玄関の自動ドアの電源を切っており、玄関から戸外に出る場合は利用者の希望に沿って職員がドアを開け、安全に戸外に出られるよう支援している。夜間は玄関と裏戸の鍵はかけているが、居室に鍵をかけることなくケアに取り組んでいる。	○	見守りの工夫などを検討することにより、鍵をかけない自由な生活を支援できるよう取組ま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	災害時のマニュアルを作成し、年に1回消防署の協力を得て避難訓練を実施しており、避難方法を身につけるよう努めている。また、毎日火元点検を行いチェック表に記録し、火災防止に役立てている。火災通報装置の取り扱いについては、今後さらに訓練を行いたいと考えている。		

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	チェック表により、利用者一人ひとりの食事摂取量や排泄等の記録を行い、健康状態を把握している。食事についてはあらかじめ献立を考えているが、利用者の希望に沿って柔軟に対応し、栄養バランスに配慮しながらも一人ひとりの好みや習慣に応じて支援している。		
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	玄関には、季節の果物が干してあったり、行事の写真を飾ったりしており、明るい雰囲気や季節感が感じられる。共用の空間は、不快な音や光がないよう配慮されているが、訪問調査の際に少し気になる臭いが感じられた。	○	トイレは男性用と女性用の仕切りがあるものの、ドアが無くカーテンで囲われている状態である為、臭いが共用空間まで及んでいるのではないかと感じられ、個人のプライバシーと快適な生活空間を維持するためにも、工夫を施したり、運営者などと協議しながら設備について検討したりされることを期待したい。
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	居室の入り口に洗面を配置し、押入れやベッド等をホームで用意している。家具や身の回りの品などは、危険物以外は制限せず持ち込んでもらっており、利用者一人ひとりの好みや状態に合わせ、居心地良く暮らすことができるよう支援している。		