

# 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	4270200894
法人名	医療法人 翠山会
事業所名	グループホーム めくもり
訪問調査日	平成 19 年 12 月 6 日
評価確定日	平成 20 年 1 月 29 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	4270200894
法人名	医療法人 翠山会
事業所名	グループホーム めくもり
所在地 (電話番号)	長崎県佐世保市赤崎町74-2 (電話) 0956-26-0775

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6日	評価確定日	平成20年1月29日

## 【情報提供票より】(平成19年11月1日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 11 年 4 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	8 人	常勤 6 人, 非常勤 2 人, 常勤換算 7.6 人	

### (2) 建物概要

建物形態	併設 <del>(単独)</del>	<del>(新築)</del> / 改築
建物構造	木造 造り	
	2 階建ての	1 階 ~ 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)	20,000 円	その他の経費(月額)	光熱費 7,000 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 1,000 円		

### (4) 利用者の概要(平成19年 11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	4 名	要介護4	1 名
要介護5	名	要支援2	名
年齢	平均 85.4 歳	最低 78 歳	最高 93 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	いちょうクリニック
---------	-----------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

医療機関を母体として平成11年に設立し、グループホームの先駆けとなり、他事業所からの見学や実習などを受け入れている。  
ホームが位置する地域は住宅が密集し昔ながらの住民が多く、理念にも地域に開かれた事業所であることや利用者が地域の一員として生活できるよう支援することをうたっており、近隣の住民と日頃から挨拶を交わし、花や野菜をもらったり、地域の小学生の体験学習やボランティアの受け入れをしたりと、地域に密着している様子が窺える。  
また、利用者は母体の医療機関をかかりつけにしていた方が多く、職員と利用者との馴染みの関係が作りやすく、医療面でも細やかな対応が行われているほか、利用者や家族の希望や状況に合わせて家族間の関わりを調整するなどの支援も行うなど、利用者や家族の安心できる暮らしのため、柔軟で細やかな対応に努めており、今後の更なるサービスの質の向上が期待できるホームである。

## 【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) 改善シートなどの記録は残していないが、ミーティング時に前回の外部評価の結果から改善項目について職員に報告し、話し合いを行い、狭い食卓に食事の際にはテーブルを増やすなどの工夫をして、利用者職員が楽しみながら一緒に食事ができるようにするなど、改善への取り組みを行っている。
	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、一部の職員にも取り組んでもらい、管理者が集約して記載するという取り組みを行い、関わった職員が、自らの支援についての振り返りや、支援のあり方を再認識する機会となっている。
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) 運営推進会議はこれまでに2回開催しており、ホームの状況、活動等についての報告、話し合いを行い、出席者から出された意見をもとに対応を検討し、結果や感想が次回の会議において報告されている。また、外部評価についても説明がなされ、家族の代表者にも評価について認識してもらっている。
	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) 家族の面会時に、職員が家族と会話する時間を必ず設け、意見や要望などを聞くようにしているほか、意見箱も設置しており、家族から出された意見などには速やかな対処を心がけている。また、利用者や家族の関係づくりにも個別に支援を行っている。
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) 近隣の住民と日頃から気軽に挨拶を交わし、近所の食堂から出前を注文したり、隣家などから花や野菜をもらったりしている。また、法人の行事への参加を呼びかけたり、地域のボランティアや小学校の学習協力などを受け入れたりしている。

## 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 (すでに取り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	開設時より5項目にわたる理念を掲げており、その中で地域との関係について、地域に開かれた事業所であることや利用者が地域の一員として生活できるように支援することをうたっている。		
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	管理者、職員ともに理念を理解し、理念にもとづいて日々の業務に取り組んでおり、ホームでの生活を楽しんでいる生き生きとした利用者の表情が見受けられる。	○	ホームや利用者が地域の一員であるという認識を更に深め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	隣家から花をもらったり、ホームの近くを散歩して近隣の住民と気軽に挨拶をかわしたり、近所の食堂から出前を頼んだりすることで、地域の方々に関わりを持っている。また、年1回の公民館祭りへの利用者の作品の展示や、地域からの定期的なボランティアの受け入れなどを行い交流を図っている。		利用者と地域住民が関わる機会が増えるようにより積極的に働きかけると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	運営者、管理者は評価の意義を理解し、外部評価結果からの課題について、解決できるものに関しては工夫して対処している。また、自己評価は一部の職員にも取り組んでもらうことで、職員自身の振り返りやホームのあり方を認識する機会となっている。	○	職員一人ひとりが外部評価の意義や評価項目への理解を深めることで、今後の更なる取り組みを期待したい。
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	運営推進会議はこれまでに2回開催しており、ホームの状況、活動等についての報告、話し合いを行い、出席者から出された意見をもとに対応を検討し、結果や感想が次回の会議において報告されている。また、外部評価についても説明がなされ、家族の代表者にも評価について認識してもらっている。	○	今後も定期的に運営推進会議を開催し、サービスの質の向上に活かされることを期待したい。

長崎県 グループホームぬくもり

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)
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	市の運営推進会議やグループホームの担当者とは、気軽に相談ができる関係づくりができており、利用者の支援において連携が必要な場合は常に市担当者と連絡を取り合っている。		
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	毎月写真を添えた便りを作成し、請求書と一緒に送付しており、都合で面会に来れない家族には、ホームでの暮らしぶりがわかりやすいように、利用者の写真を中心に便りを作成している。また、面会時にも管理者や職員から声をかけ、必ず話をする機会を設けている。		今後も引き続き、利用者や家族が安心してサービスを受けられるよう、個別の細やかな対応を期待したい。
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	家族の面会時には、管理者や職員が家族と話す時間を必ず設けており、家族からの要望については随時職員で協議して対応策を検討している。		意見箱を設置するなど工夫しているが、家族からの意見が少ないようなので、家族間の交流の機会を設けるなど、意見を出しやすいような働きかけに取り組まれると更に効果的ではないだろうか。
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	以前は離職者が多かったがここ数年は安定しており、人事担当者に異動への配慮の申し入れも行い、馴染みの職員による支援を行い、出来るだけ利用者の精神的不安がないように努めている。		法人の人事担当者に、ホームの職員の異動を控えてもらうように管理者が申し入れを行っているので、利用者や職員の馴染みの関係性の中でホームにおけるケアが行われるよう、法人としても引き続き申し入れを十分に考慮されることを期待したい。
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	年に1回、法人全体で新人研修を数日間にわたり実施しているほか、外部の研修についても職員に案内を回覧し、参加を希望する者の勤務シフトに配慮している。また、研修報告書を回覧したり、月1回の全体会での報告を行ったりしており、法人全体として職員の資質の向上に努め、資格取得も推進している。		忙しい中での時間のやりくりやホーム内での勉強会の開催など、これからも職員の向上心に応える配慮を継続されることが期待できる。
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	グループホーム協議会に加入しており、先駆け的存在のホームであるため、他のホームからの見学者や実習の受け入れも多い。また法人内の事業所間では、職員だけでなく、利用者同士の交流も図っている。	○	法人内での交流にとどまらず、グループホーム協議会などを通して、他事業所との関わりを深めながら、更なるサービスの質の向上を目指していただきたい。

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>					
<b>1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応</b>					
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	多くの利用者が母体の病院や施設からの紹介で入居しており、入居前から本人の自宅などを訪問して面会を繰り返しながら、馴染みの関係づくりに努めた対応をしている。		
<b>2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援</b>					
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	参加しやすいように声をかけて、利用者に好みを聞きながら居間で一緒におやつ作りをしたり、料理をする中で職員が利用者から作り方を学んだり、昔の唄に耳を傾け一緒に口ずさむなど、ともに生活し支えあう関係づくりに努めている。		
<b>1. 一人ひとりの把握</b>					
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	日常的に利用者の意向を確認しながら、レクリエーションなどを計画しており、それぞれの意向によって自由に参加してもらっている。職員は、利用者の意向に耳を傾け、利用者の思いを大切にして支援を行っている。	○	利用者の意向をよく把握するよう努めているので、更にアセスメントとして具体的に細やかな記録を残し、利用者の主体的介護計画、目標作りに反映されることを期待したい。
<b>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</b>					
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	月1回のミーティングでケースカンファレンスを行い介護計画を作成しており、家族からも意見を聞いて、計画に反映するよう努めている。		より利用者が主体的に生活ができるよう、介護計画に利用者の意向や能力などを具体的に取り入れていくことを期待したい。
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	介護計画は4ヵ月ごとに見直しを行っており、利用者の状態などに変化が生じた場合にはすぐに見直しを行うよう努めている。また、状況の変化があれば密に家族と連絡をとり、一体となって支援している。		

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	母体の病院などと連携し、利用者や家族が不安なく過ごせるように、状況や希望に応じた対応を行っている。利用者や家族の状況によっては、家族間の関わりを調整するなどの支援も行っており、利用者や家族の安定した暮らしを支援できるように細やかな対応を行っている。		
<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	もともと母体病院をかかりつけにしている利用者が多く、他の医療機関を利用していた利用者が、自らの希望で変更する場合もある。また、もともとのかかりつけ医の往診が受けられない場合は、職員が同行し受診しており、家族にも受診状況を報告している。		
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	食事の摂取が可能な状態であれば終末期の支援ができるように体制を整えており、重度化や終末期について家族と話し合いを持っている。また、母体が病院ということもあり、連携を図りながら状態把握を適切に行っている。	○	ホームでの支援体制などについて、利用者や家族に十分に説明を行い、早い段階から医師なども含めて家族と話し合いを持ち、方針を共有できるように更なる取り組みを期待したい。
<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	利用者の記録類は、スタッフルームにて記入し保管している。また、利用者への言葉や対応は、プライバシーなどに配慮しながらも、親しみをこめた態度で行っている。	○	時折尊敬語が省かれた会話になっている場合が見受けられるため、親しみをこめて方言を交えた会話の中にも、敬語などに配慮して、今後とも意識をもって対応されることを期待したい。
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	行事や活動を予定として決めている場合もあるが、利用者には自由に参加してもらい強要しないようにしており、居室で過ごすなど、利用者ごとに自分のペースで生活でき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	利用者の意向によって、食事の準備や後片づけを職員と一緒にやっている。また、利用者と職員と一緒にテーブルを囲み、職員が利用者の中に座って、楽しい雰囲気の中で味付けの好みを聞いたり、若いころの話を聞いたりしながら食事を行っている。		
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	現在、市全体が給水制限がかかっているため、入浴の回数を制限しているが、必要や希望に合わせて清拭などの対応をしている。また、入浴の時間帯は日中ではあるが、長湯を希望する人など、それぞれの好みを尊重しながら対応している。		
<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	食は利用者の楽しみの一つで、一緒にどら焼きを作ったり、干し柿用に柿の皮をむいたりして楽しみながら役割を担ってもらい、掃除なども一緒に行っている。また、手工芸の得意な利用者が作った作品を公民館祭りに出展し、その後はホーム内に展示するなど、次回への取り組みに意欲を持ってもらえるように支援している。そのほかにも、利用者のこれまでの経験を活かし、子どもたちが体験学習などで訪れた際には、元教諭の利用者に対応をお願いするなどの取り組みも行っている。		
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	ホーム周辺は急勾配になっているが、できるだけ散歩などに出かけている。毎日の外出は限られた利用者となってしまうが、下肢筋力が低下気味の利用者にも、玄関周辺に出て日光浴を楽しんでもらうなどの支援を行っている。	○	利用者個々に、必要な買い物や行きたいところの希望を聞き、それぞれの外出支援の検討やできるだけ多くの利用者が散歩などに出かけられるような支援の検討を期待したい。
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	立地条件等を考慮して、玄関をオートロック式にしており、入居時には家族や本人の理解を得るよう説明をしている。	○	気候のよい日に玄関を開放する時間を設けたり、鍵をかけず見守りを徹底する工夫などを検討したりして、少しずつでも鍵をかけず自由な暮らしを支援するよう取り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	消防署の協力を得て、夜間を想定した避難訓練を年2回行っている。法人からも応援があり、法人全体で熱心に取り組んでいる。	○	今後更に、近隣住民などへの協力の呼びかけや火災以外の災害への対応について、今後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	日々の食事摂取量や熱量を把握し管理している。また、食事の献立はホーム独自に作成しており、年1回管理栄養士に指導を受けている。		管理者から管理栄養士の指導を受ける回数を増やしたいとの意向が窺え、今後の取り組みが期待できる。
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	共用空間には、季節感のある装飾や利用者が作った作品を飾っている。また、カーテンを引いて日差しを調節したり、童謡や演歌をBGMとして静かに流したりするなど、心地よく過ごせるように配慮されている。		
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のものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	居室では、植木が好きな利用者が植物を育てたり、自分が作った作品を部屋に飾ったりしているほか、自宅から思い出の品や位牌を持って来るなど、自由に居室づくりができるようにしており、物がたくさんあるほうが安心できるという利用者には、居室の片付けを強要しないようにしている。また、居室のネームプレートは利用者自身に作ってもらい、写真を貼るなどして自分の居室であることが認識しやすいようにしている。		