

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	4270202510
法人名	有限会社 カインド
事業所名	グループホーム ふきのとう
訪問調査日	平成 19 年 12 月 9 日
評価確定日	平成 20 年 2 月 5 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	4270202510
法人名	有限会社 カインド
事業所名	グループホームふきのとう
所在地 (電話番号)	長崎県佐世保市白木町22番地 (電 話) 0956-37-3773

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9日	評価確定日	平成20年2月5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 17 年 3 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 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	軽量鉄骨 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)	35,000 円	その他の経費(月額)	水道光熱費 10,000円
敷 金	有(円) 〇 無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(円) 〇 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 10月 1日現在)

利用者人数	18 名	男性 4 名	女性 14 名
要介護1	4 名	要介護2	3 名
要介護3	8 名	要介護4	2 名
要介護5	1 名	要支援2	0 名
年齢	平均 85.6 歳	最低 67 歳	最高 93 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	大石クリニック、千住病院、大串歯科、麻生歯科
---------	------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームには花壇や菜園があり季節感を感じられる環境で、コーラスや生け花のボランティアを迎えたり、隣接するタクシー会社などから緊急時の協力をえられるように関係づくりをしたりしており、地域との関係が深まってきている。
職員は利用者それぞれの生活歴などを把握し、得意分野で力を発揮してもらえるように、できることはお願いして感謝の言葉を伝えており、共に支えあう関係性築くことができるよう努めている。また、楽しみごととして積極的に習字に取り組んでいる利用者が多く、作品を出展して入賞するなど、やりがいをもって取り組まれている姿が見受けられる。
今後、職員の定着、育成や書類関係の保管、管理などの課題に積極的に取り組み、利用者にとってよりよい生活の支援ができるよう精励さ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	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) 前回の評価改善課題に対する取り組み始めた頃から職員の退職などにより、計画を実行できていない面もあるが、利用者と一緒に改善に取り組むなどの構想があるため、今後引き続き改善に取り組まれることを期待したい。
	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) 職員に自己評価についての説明を行い、管理者が作成したものに対して職員が意見を出し合い評価を行ったが、職員の理解が十分でない面もあるようなので、今後の取り組みを期待したい。
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) 開催するよう取り組んでいたが、欠席者が重なり会議が成立せず、これまで一度も開催に至っていない。今後は、様々な検討を行い、できるだけ早期に会議を開催できるよう市担当者などからの協力を得ながら取り組まれることを期待したい。
	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) 利用者家族が意見を出しやすいように、管理者は家族がホームを訪れた際には声かけを欠かさないよう心がけており、家族から多くの意見や要望を言ってもらえるようになってきているため、今後、要望が苦情とにならないように対応していくことを期待したい。
重点項目	④	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3) 地域の自治会に加入し、公民館活動に協力をするなど積極的な働きかけを行っており、コーラスや生け花などのボランティアの訪問があったり、隣接するタクシー会社などに災害緊急時の応援をお願いして協力体制を整えたりするなど、地域との関わりが深まっている。

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	「明るく、楽しく」という理念を掲げており、利用者が毛筆で書いたものをホーム内に掲示している。	○	前回の評価結果から、利用者が毛筆で書いた理念を掲示し、改善に取り組んでいるが、今後さらに地域密着型サービスとしての視点を理念に加え、掲示場所の検討に取り組ま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	「明るく、楽しく」という理念を職員間で共有して利用者の支援に取り組んでいる。		
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	地域の自治会に加入しており、コーラスや生け花などのボランティアの訪問があったり、隣接するタクシー会社や公舎に災害緊急時の応援をお願いして協力体制を整えたりするなど、地域との関わりが深まっている。また、訪問調査当日も管理者が地域の清掃に参加しており、地域との活動に積極的に関わる姿勢が窺える。		
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	職員に対して外部評価の説明を行い、管理者が行った自己評価の結果を職員に回覧し、職員の意見を聞きながらまとめている。評価結果を活かした改善への取り組みは、十分でない面も見受けられるが、管理者は、職員の理解を深めるとともに、今回を含めたこれまでの評価を活かした改善に向けた取り組みや評価結果などの家族への報告を行っていこうという意向を持っている。	○	今後、職員が評価の意義や必要性を十分に理解し、共有できるよう勉強会を開くなどの取り組みとともに、評価結果の活用に取り組ま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	運営推進会議については、メンバーを決めているものの、調整した日程に十分な参加が得られなかったという理由で一度も開催していない。	○	候補日をあげて日程調整を行うなどの工夫や、市の担当者に相談したり、他事業所の取り組みを参考にしたりして資料を作成する等の準備を行い、早期の会議開催を期待したい。

長崎県 グループホームふきのとう

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	急遽他のホームの利用者を受け入れて欲しいとの相談に対応した際に、以前からの利用者2名の生活保護の担当者の理解と協力を得ており、相談、協力体制のもと支援を行っている。		
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	利用者の日常生活の様子や健康状態については、基本的に家族の面接時に伝えるとともに、毎月の請求書に「ふきのとう便り」と利用者の様子を職員が書き留めたものを同封している。利用者の預かり金については、請求書の余白に明細とその月の残高を書き加え、月末に預かり金が不足しないようにしている。		
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	遠方に住む家族以外は面会に来ることが多く、管理者は声かけを欠かさないよう心がけており、就任後短い期間ではあるが、家族から多くの意見や要望を言ってもらえるようになってきているため、要望が苦情とならないように対応したいと考えている。	○	家族からの意見や要望があった時には早めに対応し、その結果を報告するなどして、家族との信頼関係をさらに深められるよう取組まれることを期待したい。
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	退職者が目立ち、利用者の支援や運営面にも影響が及んでいる面があるが、開設以来ケアを担っている職員などの関わりにより、できるだけ利用者への負担のないよう努めている。	○	職員の定着を目指した育成体制の確立を検討されているため、積極的に取組まれ、馴染みの職員によるケアが行わ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	職員の退職が多く、採用した職員が十分に定着しないという状況にあり、外部の研修に参加する機会やホームでの勉強会を行うことが十分にできていない。	○	重要事項説明書に研修に関する項目が明記されているが、勉強会や研修の受講が十分にできていないので、少しずつ勤務体制を調整したり、勉強会を開催する時間を作ったりして、職員の学ぶ機会を確保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	地域のグループホーム協議会に加入しており、管理者は会議などに参加しているが、職員が他事業所の職員と交流を図る機会などが十分でないため、管理者も、今後職員同士の交流の場を確保したいと考えている。現在、職員は同業者の友人などとの個人的な交流の中で情報交換を図っている。	○	今後、職員同士の交流の機会を確保す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)
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	入居前に体験入居や見学をしてもらったり、入居後しばらくは定期的に家族に面会に来てもらったりするなど、他の利用者へ配慮しながらも少しずつホームに馴染んでもらえるように努めている。また、入居後の初期支援については、特に見守り、気配り、傾聴に努め、職員からの声かけを忘れないようにしている。		
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	運営者や職員は利用者から教えられることが多く、90歳を超える利用者も多い中、利用者が介護されるだけの立場ではなく、利用者職員が共に支えあう関係づくりに努めている。		
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	利用者の生活歴や特技、得意分野などをよく把握しながら、利用者一人ひとりの思いや希望を把握す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	職員一人ひとりが、利用者の支援の中での気づきや意見などを計画作成担当者に伝えて、介護計画を作成している。また、家族からも意見を聞いて計画に反映させるようにしている。	○	職員からの気づきや意見の伝達が口頭で行われているため、連絡ノートや利用者の記録に残すなどして、職員間で共有できるような工夫をするとともに、介護計画書の署名欄や家族の確認印などの不備がないよう書類の整理を行うことを期待したい。
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3ヶ月ごとに見直しを行い、利用者の状態等に変化が見られる場合は、必要に応じて見直しを行っている。		

長崎県 グループホームふきのとう

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)
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	地域の公民館活動の地域高齢者の昼食会に管理者が出向き、運営を手伝ったり、相談を受けたりしており、地域に向けて事業所の機能を還元しながら、利用者の地域住民との付き合いにつながるよう取り組んでいる。また、家族等の希望や状況によって、かかりつけ医の受診の同行支援など柔軟な対応を心がけている。		
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	以前からのかかりつけ医が遠方にある場合は、協力医など医療面のサポート体制について家族等に伝え、それぞれに判断してもらい、常に適切な医療を受けられるよう支援している。		
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に関する指針を書面にまとめており、利用者や家族には入居契約時に説明し、同意を得ている。また、利用者一人ひとりの状況に合わせて家族などと話し合いを行いながら支援方針を検討している。		
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	職員は、利用者を敬うことを忘れず対応しながらも、かしまることなく、丁寧な言葉での声かけに努めており、利用者一人ひとりのプライバシーに配慮している。	○	利用者の記録書類等の管理に十分配慮し、整理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	食事の時間以外には特に時間を決めていないが、月や週の恒例行事、ボランティアの訪問などがあり、利用者一人ひとりのリズムに合わせて楽しく過ごしてもらえるように配慮しながら支援している。		

長崎県 グループホームふきのとう

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)
(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	献立はユニットごとに作成し、職員が交代で調理を担当しており、献立に利用者の好みを取り入れたり、外食に出かけるなど、楽しく食事をしてもらえる工夫に取り組んでいる。また、配膳や後片付けなどを利用者と共にを行い、食事も利用者と職員とが一緒に同じものを食べている。		
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	利用者の希望に応じて入浴できるようにしているが、現在は、週2回程度入浴する利用者がほとんどとなっている。同性の職員による入浴介助を行いたいと考えているが現在のシフトでは十分な対応ができていない。		同性の職員による入浴介助を行いたいと考えているので、具体的に実施できるように検討していくことが期待できる。
(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	利用者一人ひとりの得意分野で力を発揮してもらえるように、利用者ができることはお願いして、感謝の言葉を伝えている。また、楽しみごととして月2回習字の時間を設け、利用者の多くが積極的に取り組んでおり、作品をコンクールに出展し、多くの利用者が入賞するなど、やりがいをもって楽しみながら取り組んでいる様子が窺える。		
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	日々の散歩など、利用者それぞれの希望に沿った支援ができるように努力しているが、ホーム周辺の道路状況があまりよくないことから十分に支援できていない部分がある。	○	内庭に花壇や菜園があるので、気候や天候に合わせて外に出て外気に触れる機会を増やすなど検討されることを期待したい。
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	夜間帯に玄関を施錠するほかは鍵をかけることなく、開放的であり、鍵をかけないケアについて職員全員が理解し、利用者の支援に取り組んでいる。		
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	年2回消防署の協力を得て、夜間発生 of 想定も含めた防災救助訓練を行っており、隣接するタクシー会社に避難誘導した利用者を母体の医療機関まで移送してもらうよう協力を得ている。また、避難場所として近くの公舎の空き部屋を提供してもらえるように協力を得ている。		

長崎県 グループホームふきのとう

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	利用者の食事や水分補給の状況を記録し、職員間で情報を共有している。食欲のない利用者については、栄養士に相談し早期に対応するよう努めている。		
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	日当たりが良く明るい居間にソファを配置し、少し離れた場所にも椅子を用意している。利用者は、好きな場所でおしゃべりなどしながら過ごしており、小学校からもらった机は新聞を読む際に活用されている。また、台所は対面式になっており、調理をする音や匂いが漂い、生活感のある共用空間となっている。		トイレや浴室の洗剤やバケツを整理されると、危険を防ぎ、心地よい空間となるのではないだろうか。
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、利用者の使い慣れた日用品などを自由に持ち込めるようにしており、家族や孫たちの写真、習字の作品を飾るなど一人ひとりが居心地の良い居室で過ごせるように配慮している。		