

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	4271200489
法人名	有限会社 大東
事業所名	グループホームほのぼの
訪問調査日	平成 20 年 1 月 27 日
評価確定日	平成 20 年 3 月 17 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	4271200489
法人名	有限会社 大東
事業所名	グループホームほのぼの
所在地 (電話番号)	長崎県東彼杵郡里郷2343-2 (電 話) 0957-47-1101

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20年1月27日	評価結果報告日	平成20年3月14日

【情報提供票より】(平成 19年 12月 1日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 15 年 6 月 1 日			
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9	人
職員数	9 人	常勤 8 人, 非常勤 1 人, 常勤換算	7.71	人

(2)建物概要

建物形態	併設 (単独)	(新築) 改築
建物構造	木造 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)	18,000 円		その他の経費(月額)	水道光熱費 9,000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 12月 1日現在)

利用者人数	9 名	男性	0 名	女性	9 名
要介護1	1 名	要介護2			4 名
要介護3	1 名	要介護4			1 名
要介護5	2 名	要支援2			名
年齢	平均 89.6 歳	最低 79 歳	最高 107 歳		

(5)協力医療機関

協力医療機関名	鈴木病院、松村医院、今道歯科
---------	----------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

地域の中の一軒の民家という雰囲気が存在し、違和感がなく、ホーム内は自然光を十分にとり入れた明るく威圧感のない空間が広がっている。
管理者と職員は、地域密着型サービスとして、理念を見直し、一緒に新たな理念を作りあげ、日々の実践に取り組んでいる。
管理者は施設での経験もあり、グループホームに対する思い入れも強く、自らも夜勤に加わったり、地域とのかかわりに積極的に取り組んだりして、地域の一員としてのホームとして、住民との馴染みの関係づくりの働きかけを行っている。
職員による利用者の生活等の記録や介護計画の作成も細やかで、利用者、家族とも信頼関係が構築されており、家族的で親近感があり、訪問者の絶えないホームである。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目	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)
重点項目①	改善シートは作成していないが、評価結果で課題となったことについて、改善に努めている。これまでに、介護計画について、計画評価後に再アセスメントを行い、次の計画の見直しに活かすようにしたり、記録の方法を工夫し、入居者と過ごす時間を増やすなどの改善に取り組んでいる。 今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
重点項目②	今回の自己評価は、職員一人ひとりに自己評価に取り組んでもらい、管理者が各職員の意見を集約する形で行った。自己評価に取り組むことで、各職員の自身のケアを再認識してもらっている。 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)
重点項目③	運営推進会議には、地域の民生委員や利用者家族の代表などに出席してもらっている。会議では事業活動の説明や報告等を中心に意見交換を行っているが、ホームの運営に関する具体的な意見交換には至っていない。今後、町担当者や自治会関係者など出席者の構成を広げ、会議がより有効なものになるよう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) 家族が意見を出しやすいように家族とのつながりを大切にしている。家族からは利用者それぞれのケアについての意見が多く、その都度解決できるように、ミーティング時に報告し対応している。ホームの運営等に関しては、家族からの意見をもらうことは少ないが、職員から積極的に家族に意見を聞くよう心がけている。 日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
重点項目⑤	自治会に加入し、地域の年間行事に参加したり、地域の小学校の運動会に参加したり、茶市に出かけて地域住民と交流を図っている。また、総合学習や職場体験などの児童、生徒を積極的に受け入れている。

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	以前から地域の中での生活を意識した理念を掲げていたが、地域密着型サービスとして、管理者と職員が一緒に新たな理念をつくりあげている。		以前よりもわかりやすい理念となっているので、理念と併せて以前からの方針も箇条書きで加えられると、家族や利用者の理解をより深められるのではないだろうか。
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	理念の見直しを行っており、新たな理念は職員と管理者が一緒に作りあげたもので、毎朝のミーティング時に唱和し、実践に取り組んでいる。		
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	自治会に加入しており、ボランティア作業等の活動は管理者が主になって参加している。利用者は、近所の公民館祭りや小学校の運動会、茶市などに出かけたり、ホームに子ども神輿が来てくれたりする際に、地域の人々と交流を図っている。また、総合学習や職場体験等の受け入れなどについても、事業所の役割として積極的に取り組んでいる。		
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	管理者は職員にも評価について説明し、職員がそれぞれに自己評価に取り組み、それを管理者が取りまとめている。管理者は、職員が評価したことをきちんと受け止め、自己評価票を作成している。また、評価結果をもとに改善への取り組みにも努めている。		
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	現在、運営推進会議には、地域の民生委員、利用者家族代表などに参加してもらっている。会議では、防火対策や外部評価について議題にあげ、説明を行っている。	○	今後、自治会長や行政担当者、利用者代表などに出席してもらおう働きかけ、出席者を増やしたり、メンバーが会議に出席しやすいように日程や時間を調整したりするなどの工夫をするとともに、会議録をしっかりと残すよう取り組まれることを期待したい。

長崎県 グループホームほのぼの

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	町が主体となって開催している事業所連絡協議会に管理者が参加しており、町の関係者との連携体制づくりに取り組んでいる。	○	地域包括支援センターが町直営であるため、運営推進会議に参加してもらえるよう積極的に働きかけたり、栄養士に献立作成の協力を依頼するなど、様々な方面から町との連携を深める取り組みを期待したい。
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	家族には、写真を掲載した便りに担当職員からのメッセージを添えて近況を伝えている。また、家族の面会の際にも、利用者の暮らしぶりや健康状態等について報告をしており、家族とのつながりを大切にしている。		
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	利用者それぞれのケア等については、家族から意見をもらっており、職員が適宜対応している。ホームの運営等全体に関する意見などは、運営推進会議の際にはあまり出されることがなく、日頃から、職員から積極的に家族に意見を聞くようにしている。		家族との関係性が良好で、苦情は見受けられないようだが、今後も家族が話しやすい関係づくりを行い、記録として残し、十分な対応を行うよう期待したい。
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	12月に職員が退職した時は、利用者の状態などから公表を控えて対応し、気づいた利用者が一人いたが、ダメージは少なく済んだ。管理者はこれまで変わっておらず、他の職員もほとんど開設当初から変わりなく、馴染みの関係性を大切にしたケアが行われている。		今後とも職員が長期的に就労でき、利用者にとって馴染みのある家族的環境が継続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	研修会の案内などをミーティングや回覧で周知して、職員の参加を呼びかけ、勤務の調整に配慮している。基本的には職員それぞれの休日や夜間の研修会参加が多い。また、研修の報告会を行っており、ホーム内研修についても開催を検討している。		研修報告様式を統一することで、報告書の作成を容易にし、誰が見てもわかりやすい報告書となり、閲覧者が参考にしやすくなり、職員の学習につながりやすくなるのではないだろうか。
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	近くにあるグループホームと交流を図っており、行事の案内なども行っている。グループホームの協議会はないが、町内の在宅ケアセミナーや郡の地域ケア会議に会員として所属しており、会議等に参加して情報交換などを行っている。		職員の自己研鑽のためにも、さらに交流を広げ、同業者との関係づくりのための取り組みを検討してみたいだろうか。

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	これまでに、家族から利用申込があり、管理者が一人暮らしをしていた本人を何度か訪問して顔なじみの関係となり、本人が納得のいく入居へ結び付けるよう取り組んだ例がある。その他、ホームの行事等に参加してもらうなど、入居前にホームや職員と関わる機会を設けるよう心がけ、安心してサービスを利用できるような対応に努めている。	○	今後も、日頃の馴染みの関係づくりに継続して取り組むことを期待したい。
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、利用者から昔のしきたりや料理の味付けについて教えてもらったり、梅干やらっきょ漬け、干し柿などを一緒に作ったりしている。利用者が全員女性ということもあり、家事等は利用者が率先して行っており、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	入居時のアセスメントを行う際は、全職員がそれぞれにその利用者をどう捉えているか記入してもらい、細やかな把握を試みている。特に意思の表出が困難な利用者に関しては、観察などにより、その人ができること、できないことや、不穏になる時のパターンや状況を把握し、それらを踏まえて意向の把握に努めている。		
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	職員は担当制にしており、利用者一人ひとりに主に関わる職員を決め、その職員が中心となって、介護計画の評価や作成を行っている。計画作成にあたっては、利用者や家族の意向も聞き、ミーティングで意見交換しながら内容を検討している。		
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た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	退院後などで状態に変化がある場合は、緊急にミーティングを行い、介護計画を見直して、十分なケアの実施体制を整えるようにしている。また、介護計画の期間に応じた定期的な見直しも行っている。		

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)
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	近くに住む高齢者が利用者に会いにホームを訪れ、ゆっくりと過ごして行ったり、家族が毎日面会に来たりしており、一緒に食事をしてもらうよう勧めるなど、利用者が家族や地域の人達とともに過ごす時間を大切にしている。その他、利用者や家族の希望に合わせて柔軟な支援を心がけている。		地域の中で、地域の一員としての存在するホームとして柔軟な対応を行っているため、今後も地域における役割を十分に発揮できるホームであることを期待したい。
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	利用者はそれぞれに、ホームの協力医や以前からのかかりつけ医など、希望に合わせて診てもらっており、往診もお願いしている。歯科についても往診してもらえるように体制を整えており、他の専門科の受診支援も行っている。また、初診の際に家族とともに職員も同行し、ホームでの状況を報告するなど、利用者が適切な医療を受けられるよう支援を行っている。		
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	主治医と連携をとりながら、利用者や家族の意向に沿えるよう、終末期や重度化した場合の支援を行っていきたいと考えており、利用者が入院した場合も、期間を定めて居室を確保し、治療の状況に応じて、できるだけ退院後も受け入れ支援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	利用者の誇りや尊厳を大切に、呼び方や声かけに配慮している。広報等への写真の掲載については了解を得ており、記録物は事務所に保管し、利用者の前では取り扱わないよう徹底している。		
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	職員の勤務マニュアルを作成し1日の流れを設定しているが、臨機応変に柔軟な対応をしている。また、居室で食事を摂りたいという希望に対応したり、夕方から帰宅願望が顕著となる利用者と散歩に出ることで対応したりしており、いつでも利用者本人が望む動きを支援している。		

長崎県 グループホームほのぼの

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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	献立作成時に、利用者が食べたいものを聞いており、近隣の方などにもらった野菜を利用した料理に変更するなど、状況に合わせて対応している。ほとんどの利用者が調理や配膳、後片付け(食器洗い、食器拭き)等を行っている。食事の際は、職員も一緒に食卓を囲み、介助や声かけ、見守りを行っている。居室で食事をする利用者にも、職員と一緒に食事を摂りながらサポートを行っている。		居室での食事についても職員と一緒にやる配慮など、楽しく食事をするための支援を行っているもので、これからも変わらず取り組まれることを期待したい。
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	ゆっくりと入浴時間がとれるように、利用者は、2日に1回を目安に入浴してもらうよう配慮しており、入浴予定でなくても、希望する時には入浴してもらえるよう対応している。また、清拭についても対応している。		利用者の希望に合わせて、ゆったりとした時間で入浴を楽しめる工夫に取り組んでいるので、今後も、柔軟な対応を継続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	利用者は、調理や後片付け等のほか、自分の洗濯物を洗濯する方もおり、それぞれに役割を持っている。また、和紙細工の指導に来てもらい、一緒に作品を作ったり、書道の指導ができる職員がいるため書道の時間を設けたりして、ホーム内での楽しみごとの機会を作っている。温泉に出かけ足浴を楽しんだり、家族を招いて一緒に楽しめるような支援にも取り組んでいる。		
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	散歩は日常的に行っているが、寒い時期は家族の希望もあり、外出が少なくなりやすい。玄関横にテラスがあり、椅子とテーブルを設けて、外気浴を楽しめるようにしている。日用品などの買い物には、2～3日おきに利用者を誘って一緒に出かけている。		家族の希望と本人の希望が異なることもあるので、状況に合わせた調整を行いながら、できるだけ利用者が満足できる外出支援を行うことを期待したい。
(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	玄関の鍵は、日中は開放している。玄関にはセンサーを設置しており、人の出入りの際には音が鳴るようにしている。また、居室にも鍵はかけていない。		
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している	年2回消防訓練を実施しており、スプリンクラーも設置し、火災への対策を講じている。また、ほとんどの職員が消防の研修会に参加している。		災害対策に対する日頃の職員への意識付けを継続して行うことを期待したい。

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)
(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	食事と水分の摂取量をもとに熱計表を作成し、日々の変化がわかるように記録を残している。体重も定期的に測定し、推移がわかるような表を作成し、体調の変化へ細やかな対応を行っている。	○	ホームでできる対応は行っているため、町の栄養士の協力を得るなどして、栄養バランスのとれた献立を作成することを期待したい。
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	居間と食堂が別々に位置しており、居間は自然光を十分に取り入れられる空間になっている。また、季節に応じた利用者と職員合同の手作り作品が飾られ、書の作品、行事の写真も掲示しており、思い出を語る話題の材料になったり、楽しみごとへの意欲を引き出したりと、家庭的な雰囲気づくりに留まらない工夫が施されている。		
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	利用者の居室には、思い出の品や家族が持ってきたもの、仏壇等が持ち込まれており、思い出の写真に囲まれている部屋、観葉植物を育てている部屋など、それぞれに居心地の良い空間になっている。		