

1. 調査報告概要表

【評価実施概要】

事業所番号	4270202080
法人名	医療法人 わかば会
事業所名	グループホーム わかば
所在地	長崎県佐世保市俵町2番1号 (電話) 0956-22-6548
評価機関名	特定非営利活動法人 福祉総合評価機構
所在地	長崎市桜町5番3号 大同生命長崎ビル8階
訪問調査日	平成19年11月18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16年4月1日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	30 人	常勤30人, 非常勤	人, 常勤換算30人

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート	造り
	7階建ての	5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)	56,000 円	その他の経費(月額)	円	
敷金	無			
保証金の有無(入居一時金含む)	無	有りの場合償却の有無	無	
食材料費	朝食	300 円	昼食	550 円
	夕食	550 円	おやつ	100 円
	または1日当たり 円			

(4) 利用者の概要 (10月 1日現在)

利用者人数	23 名	男性	5 名	女性	18 名
要介護1	5 名	要介護2	6 名		
要介護3	5 名	要介護4	7 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 88 歳	最低	71 歳	最高	98 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	俵町浜野病院、大串歯科医院
---------	---------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

生活感あふれる商店街の中に位置しており、賑やかな風景の中、母体である医療機関の建物の5階に事業所がある。建物内は静かで、各ユニットは連携を取りながらもそれぞれに個性がある。利用者が穏やかな生活を送るため職員は毎日目標を立て実行しており、実行できたかの振り返りも行っている。母体の医療機関との連携があるため管理栄養士が食事量、水分量を把握しているなど、医療面での安心感がある。家族の面会が多く、家族が訪れやすい環境と職員との人間関係がうまくできている成果である。

【重点項目への取組状況】

重点項目①	前回評価での主な改善課題とその後の取組、改善状況(関連項目:外部4)
	前回評価結果について緊急時の対応に対する職員の研修実施等、一部改善が見られたが、内部の運営体制についての管理者と内部職員との意見交換や、利用者の権利と義務についての書類明記に関しては今後も検討が期待される。
重点項目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)
	自己評価は職員が個別に考え、全員で話しあった内容を管理者がまとめて記入をし作成している。
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)
	第1回が9月に行われており、メンバーも家族代表や地域からは民生委員が3名、地域包括支援センター、家族、管理者で構成し、会議の趣旨説明、メンバー紹介、施設見学等を行った。一回目ということもあり、推進会議として話し合いを行うまでには至らなかったが、今後は具体的な議案を提示し意見交換をし、サービスの質の向上への取り組みが期待される。
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)
	日頃より面会時、家族との会話を多く持ち、家族の意見が出やすい雰囲気づくりに心がけている。苦情箱を設置しているが、これまでに意見は出ていない。また、苦情については外部機関へも相談できる仕組みがあるが、重要事項説明書への明記がなされていない。
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)
	地域については近くの商店街との交流を盛んにされており、繋がりを強くもっている。商店街の方々も利用者にも自然に声をかける場面があり、地域に密着した関係が築かれている。

## 2. 評価結果（詳細）

外部評価	自己評価	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項目)	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	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	理念は重要事項説明書に記載されており、「利用者の安心と尊厳ある生活」を柱として3つの項目を遵守することを挙げてあるが、地域密着型サービスという意味での理念については話し合いは持たれていない。	○	管理者間でも理念について再度、見直したいという意見が出ており、運営推進会議を利用して、話し合うことを期待したい。
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	職員は名札の裏に理念の内容を携帯しており、理念に基づいて、利用者のペースを重視し、無理強いしないという態度を貫くことを日々実践している。		
<b>2. 地域との支えあい</b>					
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	近くの商店街との繋がりは強く、利用者の中には商店街で働いていた方がおり出向くと声を掛けられる。特に商店街のガレージセールや餅つき等、行事の際には積極的に参加し利用者も楽しんでいる。また、自治会には法人事業所全体で加入し、清掃活動等、法人全体で参加を行っている。		
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
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	前回の評価結果については職員会議で報告し掲示もしているが、改善に向けての職員間での話し合いが積極的に成されていない。今回の自己評価については各項目を職員それぞれが記入後、集まって話し合いをし取り組んでいる。	○	自己評価については、全職員で取り組んでおり、評価の意義についても理解しているが、評価結果については報告までに留まっている。今後、具体的な改善計画等についての話し合いを強化し、サービスの向上に繋げるよう期待したい。

グループホームわかば

外部評価	自己評価	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項目)	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	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	運営推進会議は民生委員、地域包括支援センター、家族、管理者で構成し、第1回目を9月に開催し、会議の趣旨説明、メンバー紹介、施設見学等を行った。一回目ということもあり、推進会議として話し合いを行うまでには至らなかった。2回目は11月に予定している。	○	今回は意見交換まではできなかったのですが、次回はよりホームのサービス向上を推進するために具体的な懸案事項や検討事項を話し合い、会議を活用することを期待したい。
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	佐世保市のグループホーム連絡協議会に加入しており、協議会を通じて市町村からの連絡や情報を受けるまでに留まっている。	○	地域密着型サービスとなったことをきっかけに事業所側からの市町村へ質問や相談などの働きかけを行うことを期待したい。
<b>4. 理念を実践するための体制</b>					
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	面会時に家族へ利用者の現況を知らせ、その際、小遣い帳の確認や診療結果の報告が行われている。また、年4回発行する「わかば倶楽部」という情報誌もその際手渡ししており、健康教室の参加を呼び掛けている。現在、家族が協力的で面会時の対応ができているが、面会に来られない家族には、郵送、電話等を利用して報告を行っている。		
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	廊下に意見箱を設置しているが、意見はこれまでにない。家族へは苦情等の表せる仕組みを説明しており、職員は苦情になる前に防ぐよう普段から会話するように努めている。しかし、外部窓口の設置について重要事項説明書等への明記がない。		苦情相談に関する外部窓口を重要事項説明書等に明記し、家族に知らせることを期待した。
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	最小限の異動になるよう配慮がされている。異動があった場合は、事前に利用者、家族に伝えて安心できるよう配慮している。		

グループホームわかば

外部評価	自己評価	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項目)	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>5. 人材の育成と支援</b>					
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	新人は利用者全員分のアセスメントを事前に渡して利用者の状態を把握するよう教育する仕組みがある。試用期間は他部署での研修があるが、グループホームで必要な実践に対応した研修は現場対応となっている。また、平成19年4月より「CS顧客満足度」研修に取り組んでいる。	○	「CS顧客満足度」のチェック項目を利用し職員のコミュニケーション技術や接遇について積極的に取り組んでおり質の向上につなげている。更なるグループホーム職員の個々のスキルアップのためには日常のケアの実践に対する内外研修を年間を通じた研修計画をたて、実施す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	佐世保市のグループホーム連絡協議会に加入しており、協議会を通じての交流が主である。また、同業者のグループホーム見学受け入れを行っており、その際意見交換を行っている。		
<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 本人が安心して、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	利用希望の殆どが併設の病院からの紹介であり、あまり時間をかけずに利用開始となる。そのため、職員は家族との情報交換を密にして、家族の知り合いとして利用者に接し安心して馴染むよう工夫している。		
<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	生活の知恵として、裁縫や他人とのコミュニケーションのコツなどを日々の暮らしの中で利用者より学んでいる。三味線等得意の有る利用者には発表の場を設けており、個々に貼り絵や計算ドリル等楽しみながら上達の喜びを共有している。		

外部 評価	自己 評価	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項目)	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)
<p><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></p> <p><b>え</b></p>					
14	33	<p>○思いや意向の把握</p> <p>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</p>	<p>一人ひとりの思いを聞き出す為に、いくつかの選択肢から選んでもらったり、言葉が上手く伝わらない場合は家族との会話や利用者の日々の暮らしの中での表情などでくみ取るようにしている。</p>		
<p><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></p>					
15	36	<p>○チームでつくる利用者本位の介護計画</p> <p>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</p>	<p>入居して2週間程後に利用者、家族に聞き取りをし、今必要なことは何か、本人や家族、必要な関係者が望むことなどのアセスメント記録を取り介護計画を作成している。</p>		
16	37	<p>○現状に即した介護計画の見直し</p> <p>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</p>	<p>短期で3ヶ月、長期で6ヶ月置きに本人及び家族と話し合い、介護計画の見直しを行っている。急な状況変化については随時利用者及び家族の意見を取り入れ主治医に相談のうえ見直し、介護計画を新たに立て直している。</p>		
17	39	<p>○事業所の多機能性を活かした支援</p> <p>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</p>	<p>眼科、歯医者等の通院、デパート等の同行等、必要に応じて柔軟に対応している。</p>		

グループホームわかば

外部評価	自己評価	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項目)	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)
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	殆どの利用者が元々母体の医療機関がかかりつけであり、引き続き受診している。本人や家族が他病院の受診の希望があれば、いつでも他病院の受診が出来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	母体が医療機関である為、重度化した場合早い段階から医療方針について医師を交えた家族との話し合いが行われている。終末期に関する対応指針が定められており、状態の変化に応じて医療や看取りについての受け入れ体制が整っている。看取り単独の同意書はないが重要事項説明書に明示されており、契約時にも説明がなされている。		
<p><b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b></p> <p><b>1. その人らしい暮らしの支援</b></p> <p>(1)一人ひとりの尊重</p>					
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	週に1回会議で顧客満足度について話し合い、尊厳を保つ対応について確認している。個人情報については、同意書や必要に応じて口頭ではあるが了解を得て公開している。個人の記録についても保管場所を設けている。		
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	基本は入浴を午前中にと考えているが、利用者の性格やその日の気分をみて無理強いすることはない。起床時間も利用者のペースを優先して声をかけている。毎朝の血圧測定時に当日の体調、表情をみて配慮しながら、個々に支援している。		

グループホームわかば

外部 評価	自己 評価	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 待したい項目)	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>(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	病院の食事を利用しているが、きざみやトロミ、ミキサーなど利用者に合わせた工夫をしている。毎日の手作りおやつ、月に一度の行事食を利用者と一緒に考えておでんやすきやき、手巻き寿司などを作っている。希望によってご飯をパンに代えることもしている。職員も各テーブルに座って会話しながら一緒に食事をしている。		
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	入浴するタイミングは利用者の希望に沿うようにしている。拒否がある場合は、無理強いせずに、会話などでうまく誘導している。		
<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	生活歴から得意な事や楽しみを探して、三味線や裁縫、掃除など利用者に合わせた支援をしている。また、計算ドリル、貼り絵など導入し気晴らしにつながる楽しみを工夫している。		
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	事業所は商店街に隣接しており、買い物に出ると馴染みの商店で会話がはずむため、職員の買い物に同行する形での外出支援を行っている。また、花見や動物園などにも月に一度のペースで外出している。お墓参り等で遠方への外出希望がある場合は、事前に計画を立て家族の協力も得ながら支援している。		
<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	立地場所が車の往来が激しく、出口が階段で有る為施錠しているが、利用者から要望があればいつでも行き来出来る体制を整えている。鍵をかける事の弊害や拘束については話合っている。		

グループホームわかば

外部評価	自己評価	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項目)	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)
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回避難訓練が行われ、夜間についてはマニュアルが作成されている。災害に備えた避難経路の確保や物品等常備し、毎日点検しており、建物も耐火構造となっている。災害時は地域の協力が得られるよう運営推進会議時、働きかけている。		
(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	母体医療機関の管理栄養士により献立が作成されている。食事の水分量・残食量は毎日記録し、週に1回管理栄養士に報告検討されている。		
(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	共有空間の広さや形はユニットによって異なるが、換気がよくできており臭気がなく、掃除が行き届いており清潔感がある。テレビや音楽の音量も適度であり、利用者が思い思いの場所で心地よく過ごせるよう配慮している。		
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	持ち込みの家具や写真などがあり、本人の居心地の良い部屋にするために家族とも相談している。		

※  は、重点項目。