

# 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	4270500780
法人名	医療法人 橋口整形外科医院
事業所名	グループホーム 平の庄
訪問調査日	平成 20 年 2 月 14 日
評価確定日	平成 20 年 3 月 31 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	4270500780
法人名	医療法人 橋口整形外科医院
事業所名	グループホーム 平の庄
所在地 (電話番号)	長崎県大村市宮小路1丁目291-3 (電話) 0957-55-2816

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2月14日	評価確定日	平成20年3月31日

## 【情報提供票より】(平成20年 1月15日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 16 年 2 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	20 人	常勤 5 人, 非常勤 15 人, 常勤換算	10.5 人

### (2) 建物概要

建物形態	併設 <input checked="" type="radio"/> 単独 <input type="radio"/>	新築 <input checked="" type="radio"/> 改築 <input type="radio"/>
建物構造	鉄筋 造り	
	1 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)	27,000 円	その他の経費(月額)	円
敷 金	有( 円)	<input checked="" type="radio"/> 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20年 1月15日現在)

利用者人数	18 名	男性	2 名	女性	16 名
要介護1	3 名	要介護2	3 名		
要介護3	7 名	要介護4	3 名		
要介護5	2 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 83.8 歳	最低	76 歳	最高	94 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	南野内科医院、たしろ医院、大村市立病院、中澤病院、橋口歯科医院
---------	---------------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

閑静な住宅街の中に位置し、地域密着型サービスとして、常に地域を見据えて、運営推進会議をはじめ、地域住民との合同避難訓練、地域の行事や活動への参加に取り組んでおり、近隣の農家の方からの農作物の差し入れもあるなど、交流が広がり、地域との協力関係を深めている。  
管理者や職員は、研修に参加したり、他事業所との意見交換などの交流を図ったりすることで研鑽を積みながら、「その人らしく」をテーマに、利用者が笑顔で安心した暮らしを送り続けられるよう支援に取り組んでいる。また、管理者と職員は一人となり、利用者一人ひとりへの心のごもったサービスと地域に根ざした真の地域密着型サービスの向上に日々努力しており、利用者一人ひとりを大切にしたい温かみのあるホームである。

## 【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)
	前回の外部評価の結果をもとに、ミーティングにおいて事例をあげながら、具体的な勉強会を行うなど改善に向けた取り組みを実践している。
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)
	評価を前向きに捉え、自己評価に職員全員で取り組み、ミーティングや勉強会等でサービスの質の向上をめざした検討を行なっている。
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2ヶ月に1回開催し、利用者やサービス提供の状況、評価への取り組み状況等について、報告や話し合いを行っている。会議での意見や提案事項については会議録に残し、ミーティングや勉強会等において十分に検討を加えながら、サービスの質の向上に向けた取り組みに活かすようにしている。
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)
	家族には手紙や面会に訪れた際に、職員から常に親しみをもって言葉かけを行っており、何でも気軽に話してもらえるような雰囲気づくりに留意している。家族から提案された意見や要望等については、申し送りやミーティングにおいて職員間で話し合い、日々のケアに反映するようにしている。
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)
	地域の自治会への入会はもちろん、地域の行事等にもできるだけ参加するよう心がけている。また、民生委員の訪問や舞踊グループの舞踊披露、近隣の農家からの農産物の差し入れなどがあり、地域住民との交流が広がっている。また、避難訓練を地域住民と合同で行うなど、地域住民との連携にも努めている。

## 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	「その人らしく、ゆっくり、ゆったり」という理念を掲げ、利用者がその人らしく安心して笑顔で暮らし続けられるよう、サービスの向上に日々努力している。	○	地域密着型サービスとしての理念の見直しを検討し計画しているので、新たな理念の作成について積極的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	基本理念と職場理念を掲げ、ミーティングや申し送りなど、機会あるごとに理念に触れ、職員同士確認し合い、理念の具体化、共有に努め、意識向上を図っている。		
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	地域の自治会への入会はもちろん、地域の行事等にもできるだけ参加するよう心がけている。また、民生委員の訪問や舞踊グループの方々の舞踊披露、近隣の農家の方からの農産物の差し入れなどがあり、地域住民との交流が広がっている。	○	自治会行事や近隣の保育園等の行事(運動会など)については、現在見学を行っているが、参加についても検討しているので、今後も積極的に取り組ま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	管理者及び職員一人ひとりが評価の意義を十分に理解し、職員全員で自己評価に取り組んでいる。また、外部評価の結果をもとに、ミーティングで事例をあげながら、具体的な勉強会を行うなど改善に向けた取り組みも行っている。		
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	運営推進会議は2ヶ月に1回開催し、利用者やサービスの状況や評価への取り組み等について報告し、話し合いを行っている。会議での意見や提案事項については、会議録として残し、ミーティングや勉強会等において十分に検討しながら、サービスの向上に向けた取り組みに活かすよう努めている。	○	定例的に運営推進会議を開催しているので、今後、運営推進会議の設置要綱等を整備するとともに、会議を通して事業所や利用者への理解を深めてもらえるよう働きかけるなど、運営推進会議のさらなる発展を期待したい。

長崎県 グループホーム平の庄

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	行政の窓口には、手続きや問い合わせ等で時々訪問しており、事業所の実情やケアサービスの取り組みについて伝えるなど、地域密着型サービスの向上に向けた連携にも心がけている。	○	市職員の研修場所として事業所を活用してもらうなど、行政に事業所への理解や連携をより深めてもらえるよう今後も積極的な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合わせた報告をしている	毎月1回、平の庄だよりを送付し近況を報告しており、写真を一緒に添えるなどして、個々人に合わせた報告を行っている。また、家族がホームを訪問した時には、写真や生活記録、金銭出納帳なども見てもらい、その都度家族からの確認印やサインを受けている。		
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	家族には手紙や面会に訪れた際に、職員から常に親しみをもって言葉かけを行っており、何でも気軽に話してもらえるような雰囲気づくりに留意している。家族から提案された意見や要望等については、申し送りやミーティングにおいて職員間で話し合い、日々のケアに反映するようにしている。		
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	利用者や家族との信頼関係を築くため、担当制にして馴染みの職員によるケアを心がけている。やむを得ない異動や退職の際には、十分な説明を行うなど、利用者や家族に不安や不満を抱かせないように配慮している。		
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	外部の研修にもなるべく多くの職員が参加できるように、勤務調整や研修費用の負担などの配慮を行っている。また、研修に参加した職員は、研修報告書を管理者へ提出するとともに、定例の勉強会で報告するようになっている。また、研修報告書は全職員が閲覧し、研修内容を共有できるようにしている。		
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	市内のグループホーム連絡協議会において意見や情報を交換する機会があり、活発に交流を図っている。グループホーム連絡協議会では研修部に所属し、情報交換会や勉強会などの企画、運営を担当する等、同業者間のネットワークを通じて、ケアサービスの質の向上に意欲的に取り組んでいる。		

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>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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	止むを得ず在宅からすぐにサービス利用するようになった場合には、家族と相談しながら、家族や入居まで関わっていた関係者にホームを訪れてもらったり、状況に応じて一緒に宿泊してもらったりしながら、本人がホームの生活に安心感を持ち、馴染めるように努めている。また、自宅で使用していた馴染みの家具などを持ち込んでもらい、自宅との違和感を少なくできるように環境づくりにも配慮している。		
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か喜怒哀楽を共にし、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」という考えを職員間で共有し、利用者のケアに取り組んでいる。また、普段から、利用者に教えを請う場面づくりに配慮するとともに、利用者の思いや喜びを共有し、共に支え合う関係づくりに努めている。		
<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>					
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	日々の関わりの中で、利用者一人ひとりの思いや生活習慣などの把握に努めている。意思疎通が困難な利用者については、家族から情報を得たり、話し合いを行ったりして、本人に寄り添いながら思いや意向をさりげなく確認し、本人にとって何がより良いことか意向に沿うことかを検討している。		
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	利用者が自分らしく暮らせるように、アセスメントについても職員全員で意見交換やカンファレンスを行い、より具体的な介護計画の作成に取り組んでいる。また、本人や家族には、日頃の関わりの中で思いや意見を聞き、介護計画に反映させるよう努めている。		
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	定期的な見直しを行うとともに、状態変化や家族、利用者の要望等に応じた見直しも随時行い、記録を残している。日頃の支援は介護計画に基づいて展開しており、職員の気づきや意見を申し送りノートに記録し、朝夕の申し送りやミーティング等で随時検討している。		

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	利用者や家族の状況に応じて、通院やリハビリへの同行、外出などの要望に柔軟に対応できるように努めている。		
<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	利用契約時に家族等と話し合い、受診する医療機関を決めるようにしている。また、利用者の主治医、家族、ホームの協力医療機関等と協議し、適切な医療が受けられるよう支援体制を整えている。受診や通院については、家族の同意のもとにホームの職員による支援を行っている。		
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	入居の際に、利用者や家族等の希望を聞き、お互いに納得できるよう話し合いを行っている。また、できるだけ早い段階から、利用者や家族、かかりつけ医、協力医等と繰り返し話し合いを行い、重度化や終末期に向けた支援についての方針を決め共有するようにしている。	○	利用者や家族等の希望に合わせて支援するとともに、早期から利用者や家族、かかりつけ医等と話し合いを繰り返し、方針を共有する取り組みがあるので、今後もグループホームにおける大きな課題の一つとしてさらなる充実を期待したい。
<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	勉強会やミーティングにおいて、プライバシーの確保について職員の意識向上を図るとともに、利用者一人ひとりに尊敬の念をもって接し、利用者の誇りやプライバシーを損ねないよう、一人ひとりに合わせた言葉遣いなどに配慮している。また、個人情報保護についても配慮している。		
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	基本的な1日の流れは決まっているが、利用者の体調に配慮しながら、その日、その時の一人ひとりの気持ちを尊重して、それぞれのペースに合わせた支援に努めており、起床や食事、入浴の時間にも柔軟に対応している。		

長崎県 グループホーム平の庄

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	利用者の能力に合わせて、お茶汲みや後片付けなどは手伝ってもらっている。食事の際は利用者と職員と一緒にテーブルを囲み、楽しく食事ができるよう支援している。また、食べこぼしのサポートもさりげなく行っている。	○	利用者の能力に合わせて、利用者が少しでも調理や準備に関われるような工夫を検討さ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	入浴日、入浴時間は一応設定しているが、利用者の希望や状況に合わせて、利用者が入浴したい時にいつでも自由に楽しめるよう支援している。また、利用者の体調に合わせて足浴などの支援も行っている。		
<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	職員主導ではなく、利用者一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、楽しみごとが持てるよう、利用者話し合いながら、外出や買い物、ドライブなどの気晴らしの支援を行ったり、花や野菜づくりなど経験や知識を発揮できる場面づくりを行ったりしている。		
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	天候や利用者本人の気分、希望に合わせて、できるだけ外気に触れて肌や目で季節を感じてもらい、心身の活性につながるよう、日常的に散歩や買い物、ドライブ等に出かけている。		
<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	日中は玄関の鍵をかけずに、職員は利用者一人ひとりのその日の気分や状態をきめ細かく把握し、見守りを徹底している。利用者が外出しそうな気配を察知したら、止めずにさりげなく声をかけて一緒に外出するなど、安全面にも配慮して自由な暮らしを支援している。		
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	マニュアルを作成し、年に2回消防署職員の指導のもと、地域住民と合同の避難訓練を実施している。避難誘導口、消火器の点検、使い方等の訓練も定期的に行い、避難所の確認もしている。また、隣組の一員として、自治会、老人会等との付き合いにも日頃から積極的に取り組むなど、地域の人々との連携にも努めている。		

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)
(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	食事や水分の摂取状況は、1日を通して記録し、全職員で情報を共有している。また、職員は利用者一人ひとりの食事摂取量から、おおまかに栄養摂取状況も把握している。	○	時々、栄養士等の専門家に献立を見てもらい、アドバイスを受けることなどを検討し、取り組まれ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	居間にはソファや椅子などを置き、居場所の確保に十分な配慮を行っている。また、季節の花を随所に生けるなど、ごく自然に季節感の漂う空間づくりが行われている。訪問調査当日は、居間に立派な雛人形が飾られ、季節感への配慮が感じられた。		
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、利用者の馴染みのダンスや写真など使い慣れた日用品が持ち込まれており、利用者の好みや習慣等をもとに、本人や家族の意向を確認しながら家具の配置を考えている。また、観葉植物を置いたり、季節の花を飾ったりして、居心地のよい居室づくりに取り組んでいるほか、利用者に合わせて温湿度調整や、室内の換気にも十分配慮されている。		