

1. 調査報告概要表

【評価実施概要】

事業所番号	4270202502
法人名	社会福祉法人 長崎友愛会
事業所名	ゆうあいホーム はな畑
所在地	長崎県佐世保市大潟町1523-1 (電話) 0956-29-1221
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10月31日

【情報提供票より】 (平成19年9月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成15年11月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	12 人	常勤11人, 非常勤1人, 常勤換算	11人

(2) 建物概要

建物構造	木造	造り
	2階建ての	1~2 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)	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	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 (9月1日現在)

利用者人数	18 名	男性	3 名	女性	15 名
要介護1	5 名	要介護2	4 名		
要介護3	4 名	要介護4	5 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 86.05 歳	最低	73 歳	最高	95 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	須藤内科医院 あずま歯科
---------	--------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

高台の住宅街の一角にあるこのホームは、敷地が広く庭の手入れが行き届いており、美しい花壇や菜園が利用者の心を和ませ、散歩や花や菜園の世話等、利用者の外に出ようとする意欲を掻き立てるのに役立っている。また利用者自ら安全パトロールや見守隊に参加する等積極的に地域にとけ込もうとする取り組みは、高く評価できる。運営に関して職員からの自発的意見を取り入れる体制が整っている。食事も手作りの暖かみのある物で品数も多く、職員もいっしょにテーブルを囲み楽しい語らいの場が自然に出来ているのが印象的なホームであった。

【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)
	前回の評価については職員会議で話し合いを行っており、改善計画シートも作成されている。改善課題の洗剤、刃物等注意が必要な物品の管理については宿直室に保管をし管理を徹底されている。また光の調整についても職員が気がかけて配慮していた。
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)
	ホームをよりよいものにしようという職員一人ひとりの意識が強く、今回の自己評価についても積極的な意見を交わし、全員で取り組んでいる。
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)
	会議で出た地域からの意見を活かし、職員と利用者で「見守り隊」を結成し地域の小学校区内で子供達の登下校時、パトロールを行うようになった。結果、利用者の役割意識が向上し、子供との交流の楽しみも加わっている。
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)
	家族会も設けられており、意見が出やすい体制作りをしており、苦情や要望等にも迅速に対応している。また近況を知らせる広報誌である「はな畑新聞」も見やすく、ホームの中での暮らしぶりが解りやすく掲載されており、訪問時に家族と会話をする際のいいきっかけ作りになっている。
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)
	自治会や消防団に加入をしており、住宅街ということもあり地域との相互の交流は日常的に行われている。また夏祭り等、ホームの行事の際には積極的に呼びかけを行い、地域の方々も楽しみながら参加されている。

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)
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	「もっとやさしく、もっと温かく」という理念の基、利用者本位の日々のケアに取り組んでおり、日頃より、利用者と地域との繋がりを大切なものと考え、地域との関係性を継続するための支援を行っている。		
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	職員は「もっとやさしく、もっと温かく」という理念を理解している。職員に対しては、月1回の会議の際に理念を実践する為にはどうしたらよいかといった話が管理者よりなされている。		
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	自治会、及び消防団へ加入しており、夏祭りや地区清掃に参加している。また小学校と連携を取り、安全パトロール隊を結成して、下校する子供達の見守り活動をしたり、「子供110番の家」に登録をしたりしている。地域の方が大正琴の演奏に訪れたり相互の交流がなされている。		
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	自己評価については、職員全員で話し合い、ケアマネージャーの指導を受けながら、取り組んでいる。前年の外部評価の結果については、改善シートを作成している。職員からは、改善に向けての提案が多く上げられ取り組まれている。		

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、2ヶ月に1回の頻度で行われている。メンバーは、家族代表、地域住民代表、専門職代表、市役所職員とホームの管理者である。今までに通学路の「見守り隊」の結成、「子供110番の家」への登録などが、会議の中での提案を基に実現している。		
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	市町村主催の研修会には積極的に参加している。担当者レベルの密接な関係が構築されるまでには至っていない。	○	市町村の担当者とのコミュニケーションが密接に行われる事を期待したい。
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	家族へは、請求書を送付する際、ホームの新聞を同封し、利用者の近況を知らせている。10月からは、利用者一人ひとりの様子を書いた手紙をそえる予定である。金銭出納帳は、請求時にコピーを同封し、毎月ご家族の来訪時に印鑑をもらうようにしている。		
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	家族会は、年に1～2回開催され、アンケートを取っている。挙げた意見については、管理者・職員で検討し、ホームの運営に活かしている。具体的には、「職員の異動を早く知らせてほしい」といった要望に対しては、壁に職員の顔写真を掲示する等の取組みが行われている。また利用者と同じ食事を一同集まって食べてもらう食事会も行っており、意見を出しやすい雰囲気作りに努めている。		
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	同じ法人間での人事異動で、担当職員が変更になる事が少なからずある。家族会でも挙げられていたが、利用者や家族へ事前の説明が不足していたケースもあった。異動後は、利用者の不安をやわらげる為、前任者が時々ホームを訪問したり、行事に参加したりと配慮をしている。	○	異動の際の利用者の不安を取り除く事、また家族への理解を得る努力が継続して求められる。


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 (すでに取組んでいることも含む)
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	職員は外部研修や法人の内部研修に参加しており、会議にて研修報告がなされている。資料は参加していない職員にも回覧し日常の介護に役立っている。また資格取得を希望する職員については、シフトを調整する等バックアップが行われている。今年より法人全体での内部での新人研修を始めているが、個人別の年間の研修計画書を作成するには至っていない。	○	職員個々の習熟度に応じた研修計画を作成し、介護技術の更なる向上にむけての取り組みを期待したい。
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	佐世保市グループホーム協議会の一員であり、他のホームからの見学受入やイベント参加などを通して積極的に交流を行っている。		
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、場の雰囲気に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	ホームを家族と共に見学してもらう事から始め、管理者が自宅へ訪問し家族から事前の聞き取りを行っている。他の施設へ入所されている場合は、その施設員として介護してみるといった取り組みを行っている。通所介護、ショートステイも空床があれば受け入れている。		
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	日常生活の中で料理（雑煮の作り方、山菜のあく抜き等の仕方等）や民謡、お盆の迎え方等、利用者から学ぶ事も多く、職員は、利用者に対して、人生の先輩として尊敬の念を持って接している。		

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 (すでに取組んでいることも含む)
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	基本的には何事も無理強いをしないという事を心がけている。入浴時リラックスした際に色々な話を聞いたりして、利用者の思いを聞き取る努力をしている。外食やドライブの要望もできるだけ、受け入れている。		
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	利用者本人、家族、スタッフでの話し合いを基に作成している。月1回の職員会議では活発な意見が出ている。		
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	3ヶ月ごとに利用者ごとにアセスメントが行われている。改善が見られたり状況変化があった場合はその都度管理者・ケアマネジャーを含め臨時会議を設け見直しが行われ、家族に内容の確認をしてもらっている。		
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	利用者及び家族の要望を詳細に聞き、墓参り等の特別な外出支援や、家族の都合による急な通院送迎等、個々に柔軟な対応をしている。利用者が入院した場合は、希望により食事介護の支援や医師と連携した早期退院に向けての支援等、きめ細かくなされている。また通所介護も実施している。		

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 (すでに取組んでいることも含む)
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し、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	協力医療機関をかかりつけ医としている利用者が多いが、個別にかかりつけ医がある場合は家族と話し合い協力して通院等支援が行われている。また、歯科・皮膚科の医師とも協体制度ができており、定期的に往診に来てもらっている。		
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	現在週1回、訪問看護ステーションからの看護師派遣が行われているが、終末ケアの対象者がこれまでいなかった為、入所時に家族との意思確認書を交わしたままで、具体的な話し合いや職員全員での方針の共有が成されていない。	○	高齢者もおられ、今後、重度化や終末期に向けて週1回の看護師訪問だけでは対応できない状況も考えられるため、再度、終末期のケアについて職員全員での方針の共有や具体的なケアの方法を決め、かかりつけ医との関係作りを強め、利用者や家族への方針の確認を期待する。
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	職員の利用者に対する言葉かけは、やさしく丁寧でありプライバシーに配慮している。記録等の個人情報については入社時職員と誓約書を交わし、写真掲載や氏名記載については家族の同意書をもらう等、個人情報保護に努めている。また職員間の申し送りについても利用者に聞こえないように配慮がなされている。		
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	利用者ひとりひとりの、その日の体調に配慮しながら、利用者がどのように過ごしたいかを把握することに努め、起床時間、散歩・買い物等希望にそえるよう支援をしている。		

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 (すでに取組んでいることも含む)
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	食事内容については定期的な嗜好調査を行い、利用者が残した物から嫌いな物を把握している。また体調を考慮し、おかゆやとろみ食を提供しており、品数、盛り付け、味も大変良く、利用者も楽しみながら食事をしている。また食後、利用者は片付け等の手伝いも自主的にしている。		
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	入浴時間は基本的に午後からではあるが、利用者のその日の希望を聞いて午前でも可能にしている。浴室はシンプルで家庭的な、ゆったりしたユニットバスで、洗い場も介助するのに十分な広さがあり手すりや滑り止め等、安全面での配慮も十分されていた。		
(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	職員は利用者の個々の生活歴を活かして、サポートする形で支援するよう努めている。その支援により、庭の草むしりや花の手入れ、掃除等、利用者自らができる範囲で役割を見つけており、生活に張りを与えている。また、カラオケやフーセンバレー等のレクリエーションも利用者の楽しみごとの一つとなっている。		
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	利用者の希望を聞いて、天候等考慮したうえで、買い物やドライブ、散歩等、日常的に外出支援がなされているが、職員間では、利用者一人ひとりの、その日の希望にそった支援が体制上、十分ではないと考えている。	○	再度、利用者の希望をかなえ易い日常の人員配置や体制に工夫できるように職員間での話し合いを持つことを期待する。
(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	門が道路に面している為、利用者の安全を考えて敷地の入り口のみ電気錠で施錠をしている。利用者と家族にも同意を得ており、玄関ドアは自由に入出でき、ゆとりのある庭で花の手入れを楽しんでいる利用者が見受けられる。		

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	マニュアルが作成され、内容も職員全員、周知徹底されている。消防訓練報告書により年2回の訓練の実施を確認できた。災害時の協力について地域の方への声かけを行い、訓練時の参加も行われている。		
(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	献立は栄養士の指導を受けながら作成し、利用者一人ひとりの毎日の栄養状況や水分摂取量についても記録があり、職員にも情報が共有されている。		
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	明るく広々としたリビングで、利用者と職員の和やかな会話が交わされている。天井は高さがあり、壁には大きな貼り絵の作品を展示し、季節感を出している。またリビングからウッドデッキが広がり開放的である。浴室、トイレについても清潔に保たれ、音や光についても職員が調節する配慮がみられる。		
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	居室には、家族と相談の上で馴染みの家具や家族の写真、飾りの品等が持参されており、いずれの部屋も、利用者それぞれが安心して過ごせる雰囲気となっている。また2階の居室の窓からは、自然の新緑や紅葉の景色が広がって、部屋に居ながら季節感が楽しめる。		

※  は、重点項目。