

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	4271300321
法人名	社会福祉法人 善友会
事業所名	グループホーム さざんか
訪問調査日	平成 20 年 1 月 24 日
評価確定日	平成 20 年 4 月 10 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	4271300321
法人名	社会福祉法人 善友会
事業所名	グループホームさざんか
所在地 (電話番号)	諫早市小長井町小川原浦654 (電 話) 0957-34-3555

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24日	評価確定日	平成20年4月10日

【情報提供票より】(平成 19年 12月 14日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 14 年 5 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	8 人	常勤 3 人, 非常勤 5 人, 常勤換算	7 人

(2)建物概要

建物形態	併設/ 単独	新築 /改築
建物構造	鉄骨 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)	20,000 円	その他の経費(月額)	光熱費 6,000 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		800 円

(4)利用者の概要(平成 19年 12月 14日現在)

利用者人数	8 名	男性	0 名	女性	8 名
要介護1	3 名	要介護2	2 名		
要介護3	1 名	要介護4	2 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 89.25 歳	最低	80 歳	最高	95 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	医療法人七久会 山崎医院
---------	--------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当ホームは、有明海を望めるのどかな地域に位置している。母体が医療機関であるため、そのメリットを活かし、医療面での連携を密に取りながら利用者の支援を行っており、家族も安心してケアを任せることができる。
「人が真ん中」という法人理念とともに、「みんなで暮らしを楽しむ」というホーム独自の理念のもと、地域の中で利用者が日々楽しく、ゆっくりと生活ができるように支援しており、利用者と職員が穏やかに過ごしている様子が見受けられる。ホームでは、利用者が自然と歌を歌いはじめ、みんなの手拍子へと広がるなど、理念のとおり、楽しめる雰囲気が漂っている。

【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) 前回の評価において課題となっていた記録や計画書について、十分な改善への取り組みが見受けられず、新しい職員の課題に関する認識も十分でないように見受けられ、今後の取り組みに期待したい。
	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) 評価の意義を理解し、積極的に取り組む管理者姿勢が見受けられるものの、職員の一人ひとりに評価の意義などが十分に浸透していない面がある。全職員に評価の意義について周知し、全員で自己評価に取り組めるよう今後の取り組みに期待したい。
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) 運営推進会議は、平成19年4月に一度開催し、ホームの紹介や運営推進会議への協力依頼を行っているが、その後定期的に開催されていない。今後の定期的な開催に向けた取り組みに期待したい。
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) 手紙や面会時に常に家族との対話を心がけ、家族の意見を反映するよう働きかけている。さらに、面会が少ない家族や意見の表出が少ない家族に向けても、意見を聞くことができるよう家族の意向の確認に努めることを期待したい。
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) 利用者とともに地元の夏祭りや体育祭等に参加している。また、利用者の知人がホームに立ち寄ってくれることもある。今後は、保育所や小中学校、老人会などに働きかけ、子どもをはじめとする地域住民と自由に交流できるよう取組まれることを期待したい。

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	法人の理念である「人が真ん中」のもと、地域の中で、人すなわち利用者や家族が日々楽しく生活できるよう「みんなで暮らしを楽しむ」というホーム独自の理念を掲げ、支援にあたっている。		
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	「みんなで暮らしを楽しむ」という理念を掲げ、利用者日々楽しく過ごしてもらうことを第一に考え、支援していくように心がけている。		
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	利用者とともに地域の夏祭りや体育祭等に参加している。また、利用者の知人がホームに立ち寄ってくれることもある。	○	今後、保育園の園児や地元の住民の方々にも自由にホームを訪れてもらえるように、ホームの行事に招待するなど、交流の機会が多く持てるよう取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	評価の意義を理解し、積極的に取り組む管理者の姿勢が見受けられるが、職員における評価の意義の理解がまだ十分でない面があり、前回の評価からの課題に対しても取り組みが十分でない点が見受けられる。	○	今後、評価の意義について、少しずつ職員の理解を促し、さらに職員一丸となって課題に取り組むことで、ケアの質の向上に努め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	運営推進会議は、平成19年4月に一度開催し、ホームの紹介や運営推進会議への協力依頼を行っているが、その後定期的に開催されていない。	○	今後は、市担当者等と相談しながら会議のテーマなどについて検討し、定期的に運営推進会議を実施されることを期待したい。

長崎県 グループホームさざんか

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)
6	9	<p>○市町村との連携</p> <p>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</p>	支所へ度々出向き、担当者とホームの情報を伝達したり、意見をもらったりして、常に交流を心がけている。	○	今後もさらに積極的な連携を継続し、協働関係の構築に取り組まれることを期待したい。
4. 理念を実践するための体制					
7	14	<p>○家族等への報告</p> <p>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</p>	毎月利用者本人の写真を載せた便りを家族に向けて送付し、利用者の日常の暮らしぶりなどについて報告している。	○	交流の少ない家族には電話でも状況を伝えるなど、それぞれの家族に合わせて、できるだけ情報がいきわたるように努められることを期待したい。
8	15	<p>○運営に関する家族等意見の反映</p> <p>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</p>	手紙や電話、ホームへの訪問時に職員から問いかけ、できるだけ家族と会話する機会を設けることで、話しやすい雰囲気づくりに努め、意見を出してもらえるように働きかけている。家族の意見については、話し合いを持ち、反映に努めている。	○	あまり意見を出さない家族や交流の機会が少ない家族からも、できるだけ意向を汲み取れるよう、さらに信頼関係の構築に努められることを期待したい。
9	18	<p>○職員の異動等による影響への配慮</p> <p>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</p>	できるだけ馴染みの職員による支援を心がけており、退職や異動でやむを得ず新しい職員が入る場合も、徐々に慣れてもらえるように配慮している。		
5. 人材の育成と支援					
10	19	<p>○職員を育てる取り組み</p> <p>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</p>	法人内の研修に参加してもらうように、職員に研修の案内を行っているが、現時点では参加が少なく、研修参加の記録が見受けられない。	○	ホーム内での勉強会や研修参加者からの研修報告等により、学びの機会を設け、できるだけ職員の学ぶ意欲を引き出せるよう取組まれることを期待したい。
11	20	<p>○同業者との交流を通じた向上</p> <p>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</p>	現在のところ、グループホーム協議会等への加入はしておらず、他事業所との勉強会などに参加する機会も少ない。	○	他事業所との交流により客観的な意見や視点を取り入れ、ケアの質の向上を図るためにも、今後、地域の協議会への加入などを検討し、他事業所との交流の機会を持つことを期待したい。

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 (すでに取り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	入居に際して、事前に本人や家族にホームの見学に来てもらったり、家族や本人と馴染みのある人にホームを訪問してもらったりする等利用者がホームに馴染みやすいように配慮している。		
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	職員側の目線ではなく、利用者の目線から生活を捉え、利用者本人と職員が共に生活を支えあうよう日々取り組んでいる。	○	利用者一人ひとりの思いや立場を尊重し、理解を深めるためにも、学ぶ姿勢を持ち続けることを期待したい。
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	日々の暮らしの中で声をかけ、会話を交わしながら、利用者の意向を汲み取るよう努力している。	○	今後さらに、言語による表現が難しい利用者やあまり感情を表出しない利用者の意思の汲み取り方について、家族に相談しながら、職員全員で話し合い、共通理解を持って支援されると効果的ではないだろうか。
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	職員全員でカンファレンスなどを行っているが、介護計画については、ほとんど計画作成担当者が作成している。	○	日々支援に携わる全ての職員の意見やアイデアについて、さらに検討を加え、具体的で実践可能な計画の立案に取り組まれることを期待したい。
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	計画内容が具体的でない部分があり、見直しの記録が見受けられず、定期的な見直しの実施が十分でない面がある。	○	プラン・ドゥー・シーの介護計画の基本的な取り組みを実践し、定期的な見直しや本人の現状に即した計画作成に取り組まれることを期待したい。

長崎県 グループホームさざんか

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 (すでに取り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、希望に合わせて、通院等の必要な支援について柔軟に対応している。		
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	ホームの協力医への受診だけでなく、利用者のこれまでのかかりつけ医への受診についても支援している。利用者や家族の希望に添って、通院の同行支援も柔軟に対応している。		
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ことのメリットを生かし、重度化や終末期に向けて、家族と十分話し合っており、支援体制を整えている。		
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、利用者一人ひとりの誇りやプライバシーに配慮し、他の利用者などに気づかれないような声かけや対応を心がけている。		
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	一日の基本的な流れはあるものの、利用者本人のペースを守り、ゆっくりと過ごせるよう配慮している。職員の都合を優先するような「ちょっと待って」や「後で」等の言葉は、できるだけ遣うことがないよう職員同士話し合い支援している。		

長崎県 グループホームさざんか

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	職員と利用者が一緒に食事のメニューを考えたり、野菜の下ごしらえなどの準備、食後の片付けなども一緒に行うことで、食事を楽しめるように支援している。	○	時々職員のペースになってしまうことがあるようなので、できるだけ利用者のペースを尊重するよう心がけ、楽しく食事ができる雰囲気づくりにさらに工夫すると、より効果的ではないだろうか。
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	週2回入浴日を設定しているものの、利用者が希望する場合には、臨機応変に対応しており、利用者が自由に入浴を楽しめるよう支援している。		
(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	利用者が、得意分野で一人ひとりの力を発揮してもらえるように、お願いできる仕事をしてもらい、職員から感謝の言葉を伝えている。また、利用者本人ができることを一緒に探し、支援している。		利用者一人ひとりのニーズの把握に努め、個々の利用者の楽しみを見出すための働きかけを、さらに積極的に行うよう努めることを期待したい。
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	天候や利用者の気分、体調に応じて、買い物や散歩、ドライブに出かけている。		
(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	鍵はかけないようにしており、利用者が外出したような気配がある時は、止めるのではなく、職員と一緒に出かけるなどの対応をして、安全面に配慮しながら自由な生活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	災害に備えて、年に2回は避難訓練を実施している。	○	災害に際する避難マニュアルを作成し、全職員が共通理解を持って支援できるよう取り組まれることを期待したい。また、消防署や地域住民にも避難訓練に協力してもらうことで、緊急時の連携が図られることも期待したい。

長崎県 グループホームさざんか

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	食事や水分摂取の状況については、毎日記録に残しており、職員間で情報を共有し、利用者それぞれの状況に合わせて支援を検討している。		
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	共用空間の光や音などについては居心地よく整えられ、季節を感じられるように置物などの工夫も施されている。		
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、馴染みの家具や物品を自由に持ち込めるようになっており、利用者一人ひとりの居心地の良い居場所づくりのための工夫をしている。		