

# 1. 調査報告概要表

## 【評価実施概要】

事業所番号	4270401518
法人名	有限会社 和敬会
事業所名	グループホーム たかき
所在地	長崎県諫早市高来町峰179番地 (電話) 0957-32-6617
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16日

## 【情報提供票より】 (平成19年10月10日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成18年3月31日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	15 人	常勤	13人, 非常勤2人, 常勤換算15人

### (2) 建物概要

建物構造	木造平屋	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)	9,000 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(10月10日現在)

利用者人数	18 名	男性	1 名	女性	17 名	
要介護1	3 名	要介護2	2 名			
要介護3	4 名	要介護4	7 名			
要介護5	2 名	要支援2	名			
年齢	平均	91 歳	最低	78 歳	最高	99 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人 八雄会 檀野医院
---------	---------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

諫早市の郊外に位置し、小高い丘の上にあるホームである。A棟、B棟共に平屋の造りで、玄関は一般住宅のような格子戸が設えてあり、利用者に対しての配慮が感じられる。敷地内には、デイサービスの施設もあり、利用する事も多い。居室には、各部屋にトイレが備えつけられており、足の不自由な方や夜間のトイレ移動の負担が軽減されている。職員は、熱意を持ってケアを行っており、かかりつけ医への受診も少ない人数ながら努力して支援している。食事は毎食手作りで暖かみがあり、利用者の楽しみとなっている。

## 【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)
	評価の結果は職員へは周知されている。しかし、前回の改善課題である研修受講に関して、運営者の同意が得られず改善されていないなど事業所全体としての改善への取組みが充分にはなされていない。
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、管理者と職員で話し合い作成している。ただし運営者の関わりがないため、今後は運営者も含めた全員で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、一年に2回の開催となっており、構成メンバーは、自治会役員、諫早市担当職員、代表者、職員全員、家族代表である。会議内容はホームの状況の報告が主となっており、自治会の方から質疑応答もある。
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)
	家族の面会時に口答で聞いたり、ご意見箱を設置している。クレーム報告書は、AB棟で回覧して職員が確認している。ただし、遠方の家族の意見は聞き取る機会が作れていないため、意見を反映させる方法を考える必要がある。
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)
	中学生、高校生のボランティアを受け入れており、生徒から手紙や感想文が来ている。また近所の方から野菜をいただく事があり、大正琴の演奏に来られる方もいる。町内からは敬老会への参加の案内をもらっている。ただし、ホーム側からの積極的な働きかけには至っていない。

## 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	「今を楽しんで充実した今日を送り、明日の楽しみを待つ暮らしを提供できるよう支援する」という理念を掲げている。今を楽しみ、明日への楽しみを持つ暮らしのために、地域の方々と触れ合う機会を大切にしている。		
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	毎日の暮らしの中で利用者の尊厳を第一に、利用者が「ああ楽しかった、ああよかった」という気持ちになるようケアをおこなっている。笑顔で支援するように心がけている。		
<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	中学生、高校生のボランティアを受け入れており、生徒から手紙や感想文が来ている。また近所の方から野菜をいただく事があり、大正琴の演奏に来られる方もいる。町内からは敬老会への参加の案内をもらっている。ただし、ホーム側からの積極的な働きかけには至っていない。		今後、ホーム側からも地域の方々へ積極的に働きかけが期待される。
<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	自己評価は、職員間で話し合っ作成している。職員や管理者間では、自己評価や外部評価の意義は十分に理解されている。ただし、運営者を含めた事業所全体としての改善への取り組みが充分にはなされていない。	○	運営者と管理者、職員側との連携を充分に取り合っ、より良いホーム作りのために自己評価及び外部評価を活用することを期待する。

グループホーム たかき

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	一年に2回開催している。構成メンバーは地元住民、家族代表、介護支援専門員、代表、管理者、職員である。内容はホームの状況の報告が主となっており、自治会の方から質疑応答もある。		
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	諫早市職員は、運営推進会議の一員でもあり、会議以外にも市職員がホームを訪問する事がある。		
<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	請求書を発送する際に、利用者の様子を書き記している。金銭出納帳は、家族に確認の印をいただき、領収書の原本は返却している。また、日々の変化や健康状態などは訪問時や電話で伝えている。		
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	家族の面会時に口答で聞いたり、ご意見箱を設置している。クレーム報告書は、A B棟で回覧して職員が確認している。ただし、遠方の家族の意見は聞き取る機会が作れていない。	○	今後、面会に来られない遠方のご家族からの意見を反映させるため、例えば無記名のアンケートを採る等の取り組みが期待される。
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	職員の退職、異動、新職員については訪問時に家族へ報告や紹介をしている。ただし、退職する職員と新規職員の引継ぎの時間を十分に取れていない。	○	利用者家族は、利用者本人が落ち着いて楽しく暮らすことを望んでおり、職員の異動、退職者との引継ぎを十分に行うなど利用者へ与える影響を最小限にとどめる工夫が望まれる。

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)
<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	職員が望む研修が受講できる体制ではない。長期の研修やレベルアップの為の研修を望む職員の声が多いが実現できていない。	○	運営者には、職員の学びたいという意欲を理解し、年間で計画的に職員を育てるという姿勢がもっとも求められる。事業所としての研修体制作りを期待したい。
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	諫早市グループホーム連絡協議会に加入しているが、職員のみ参加となっており、代表者の積極的な取り組みにまでは至っていない。	○	代表者レベルでの積極的な交流が望まれる。他のグループホームの情報を取り入れて介護のレベルアップにつなげることを期待したい。
<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、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	入居前には、管理者が利用者の自宅へ伺って面談をし、様々な情報を得ている。生活歴の記録は保管しており、職員はその情報を共有し、ケアに活かしている。		
<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	利用者は人生の先輩であり、人との接し方など教えてもらう事も多い。職員は利用者にご飯の下ごしらえ、畑の草むしりを始め、生活の中で手伝ってもらうなど一緒に支えあう関係づくりに努めている。		

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)
<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>					
<b>1. 一人ひとりの把握</b>					
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	微妙な表情の変化から気持ちをくみ取る努力をしている。意思表示が明確に表せる利用者、困難な利用者、それぞれの状態、人柄を把握するようにしている。		
<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>					
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	家族からは、面会時に意見を聞き取り、ケアマネージャーを中心に、スタッフ会議で話し合い計画を作成している。申し送りノートには全員の印を押すようにし、情報を共有している。		
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	入所したばかりの利用者や変化の生じた方に関しては、1ヶ月で見直しをしており、落着いている利用者は、基本的に3ヶ月に1回見直しを行っている。また急な変化には即時に対応している。		
<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	病院通院、買い物、花見や初詣にも出かけている。		

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)
<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	入居前のかかりつけ医の受診を尊重している。遠方は、大村市までスタッフが付き添っている。内科はもちろん、眼科、歯科もかかりつけ医を優先している。		
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	緊急時の対処方法については、ご家族と同意書を交わしている。看取りに関しては、ホームで最後を迎えたいと希望されるご家族もおられるが、現在事業所として指針は作成していない。	○	今後、職員全員で終末期にあり方について再度話し合いを持ち、事業所としての方針を統一する事が望ましい。
<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	利用者の日々の介護の記録については、入居する際、スタッフ会議、医療機関へ提示する事がある旨、入居の際に同意書をいただいている。記録等個人情報は事務所内の所定の場所に管理している。利用者に対する職員の対応は穏やかで丁寧である。		
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	起床が少々遅くなっても無理に起こす事はしていないなど、利用者のペースを尊重している。		

グループホーム たかき

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	食事は、スタッフも共にテーブルを囲んでいる。食事の下ごしらえも利用者の力に合わせて手伝ってもらっている。食事のペースは、利用者中心であり、職員がさりげなくサポートしている。		
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ず、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	入浴は一日おきとなっているが、臨機応変に対応し、希望者がいれば、決まった日以外でも対応している。シャワー浴の設備もあり、利用者の状態によって使い分けている。		
<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	食事後の茶碗ふきや野菜作りのアドバイス、縫い物の手伝いなど利用者自らが楽しみごと、役割を持って生活している。		
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	同じ敷地内に設置されているデイサービスを利用するために外出し、病院受診の帰りに買い物に行くことが多い。ただし、ホームが小高い丘の上であり、急な坂を利用するため日常的な散歩が困難である。	○	日常の散歩や車椅子利用の外出について、工夫や配慮が望まれる。
<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、鍵はかけておらず、夜間のみ施錠している。		

グループホーム たかき

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	消防署の指導のもと、夜間想定も含めて避難訓練を実施している。地元消防団をはじめ近隣の方々にも参加してもらっている。施設内壁面には、緊急の連絡先が掲示されている。		
<b>(5) その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援</b>					
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	利用者によっては、きざみ食、ミキサー食を提供している。水分確保については、朝昼夕の食事、10時、3時のおやつに加え、夜はペットボトルを部屋に置いている。食事と水分に関しては、「個人記録」に記載して摂取の過不足がないよう支援している。		
<b>2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり</b>					
<b>(1) 居心地のよい環境づくり</b>					
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	玄関は、一般の家庭のような格子戸になっており、バリアフリーとなっている。リビングは、台所と対面式になっていて、職員と利用者との会話がある。テレビの前にソファが備えてあり、部屋の一角の和室には冬はこたつを置いており、利用者が好きな場所でくつろげるよう工夫している。		
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	自宅で使用していた収納家具を持ち込んだり、なじみの小物を持参している利用者もおられる。冬はカーペットを敷いている部屋もある。ただし、床面がリノリウム張りであるため、触れると冷たい。	○	利用者の健康保持の観点から、寒さ対策にはさらなる心配りが望まれる。

※  は、重点項目。