

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	4270104997
法人名	三菱電機ライフサービス株式会社
事業所名	長崎ケアハートガーデン グループホーム南山手
訪問調査日	平成 20 年 3 月 12 日
評価確定日	平成 20 年 4 月 28 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	4270104997		
法人名	三菱電機ライフサービス株式会社		
事業所名	長崎ケアハートガーデン グループホーム南山手		
所在地 (電話番号)	長崎県長崎市小曾根町1-33 マルタヤ南山手クラブ (電話) 095-818-3738		
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3月12日	評価確定日	平成20年4月28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 17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	17 人	常勤 11人, 非常勤 6人, 常勤換算	16.8人

(2) 建物概要

建物形態	併設 (単独)	(新築) 改築
建物構造	鉄筋コンクリート 造り	
	5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)	50,000 円	その他の経費(月額)	光熱水費 20,000円
敷金	有() 円	(無)	
保証金の有無 (入居一時金含む)	(有) 200,000円) 無	有りの場合 償却の有無	有(無)
食材料費	朝食	200 円	昼食 400 円
	夕食	500 円	おやつ 100 円
	または1日当たり 円		

(4) 利用者の概要(平成 19年 10月 現在)

利用者人数	18名	男性 8名	女性 10名
要介護1	2名	要介護2	9名
要介護3	3名	要介護4	4名
要介護5	0名	要支援2	0名
年齢	平均 81.8歳	最低 63歳	最高 96歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	たかひら内科循環器科、中村内科医院、坂本整形外科医院、みやざき歯科医院、すがさきクリニック、十善会病院
---------	---

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

長崎港を望む場所に位置しており、ホーム内は掃除や手入れのよく行き届いた清潔で整った空間となっている。
ホームの理念は、その人らしい生活、真に利用者本位の生活を支援するように、開設時に職員全員でつくりあげている。
管理者や職員は理念に基づき、寄り添うケアや馴染みの関係を大切に考え、穏やかな態度や言葉遣いに配慮しており、穏和で温かみのある雰囲気を感じられる。また、資格取得を奨励するよう制度を設けるなど、職員のスキルアップ、サービスの質の向上にも取り組んでいる。
今後も、利用者本位の考え、理念に基づき、課題を受け止めなら前向きにケアサービスの質の向上に取り組んでいくことが期待できるホームである。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	<p>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)</p> <p>前回評価の要改善項目として、唯一「鍵をかけない工夫」があげられており、職員会議でも話し合い改善策を講じようと努めているが、交通量が多く、観光地で見知らぬ人の往来も多いことから「リスクが高い」と玄関の管理体制はそのままにするよう家族からの要望が多く、同様の対応を続けている。取り組みが難しい状況であるが、利用者の自由な生活を確保するよう検討し続けることを期待したい。</p>
	<p>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</p> <p>自己評価及び外部評価の意義について、事前に会議等で説明し職員の理解を得ており、職員全員が自己評価に取り組み、それぞれにケアについて振り返る機会となっている。</p>
重点項目②	<p>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)</p> <p>運営推進会議の開催は、出席者である家族から、回数を重ねるよりも出席者の負担にならない程度で1回の内容を充実したものになりたいという意向を受け、3~4ヶ月に1回の割合で実施するようしており、回数は少ないが、ホームの運営充実のために1回の会議で十分な協議ができるようにしている。また、利用者の代表にも会議に出席してもらい、当事者としての意見を聴くように努めている。</p>
	<p>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)</p> <p>家族の面会時にはできるだけコミュニケーションを図り、利用者の普段の状況報告や情報伝達を欠かさないように気をつけている。面会の少ない家族に対しては、電話による報告・連絡を少なくとも1ヶ月に1回程度は行うようしており、家族からの意見や意向もその都度聴き、連携を図っている。</p>
重点項目④	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>地域の「老人憩いの家」の教養講座に参加したり、職員が講師を努めたりしているほか、ホームの敬老会に地域のボランティアに来てもらうなど、交流の機会をできるだけ持つようしている。また、自治会長には運営推進会議に出席してもらっており、地域との連携を深めるパイプ役として協力を得ている。</p>

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	開設当初に、真に利用者本位の生活を支援するために職員全員で理念をつくりあげている。その人らしい生活を支えるためには、「よりそうケア」「なじみの関係」「さりげなく、できることはしてもらう」ことが大切だと考え、やさしい言葉で表した理念となっている。		
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	職員全員で協力してつくりあげた理念であるため、職員は誇りを持って毎日のケアにあたっている。新任職員に対しては、オリエンテーション時に理念の説明を行い、日々のケアの場面でもその都度、話し合ったり、お互い声をかけあったりしている。		
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	法人が地域の「老人憩いの家」の指定管理を受けていることもあり、月に1度の教養講座に参加したり、職員が介護に関連する講義をしたりすることで地域の人々との交流の機会となっている。また、ホームの敬老会などに地域のボランティア団体が訪れることもある。自治会長には運営推進会議のメンバーになってもらっており、地域との交流の橋渡しになっている。		
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	事前に職員一人ひとりに自己評価票を配布し、それぞれに記入している。評価結果を自分達の振り返りの材料とし、全職員で改善項目についての取り組みを話し合っている。	○	外部評価で課題となっていた玄関の施錠について、家族から交通量の多さ、不法侵入の危険性等の理由でホームで管理して欲しいとの要望が出ているが、管理しながらも利用者が圧迫感を感じることなく、自由に活動できる体制を検討するよう期待したい。
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	運営推進会議には、利用者家族だけでなく、利用者本人も出席しており、要望や意見をできるだけ直接聞くことができるようにしている。家族等の意向により、回数を少なくして、1回の会議内容の充実を目指している。	○	地域の老人会の会長や役員等にも参加してもらうことで、地域の情報交換や高齢者への周知にもつながるので、今後の検討を期待したい。

長崎県 長崎ケアハートガーデングループホーム南山手

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	市職員には運営推進会議に出席してもらっており、連絡はとっているが、会議以外ではほとんど交流がない。	○	ホームから積極的に働きかけ、市担当者と行き来する機会が持てるよう今後検討し、困難な事例や対応に困るような場合に、いつでも気軽に相談できる関係づくりを期待したい。
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	「グループホーム南山手だより」を月1回発行しており、家族が面会に訪れた時に渡したり、遠方の家族に送付したりしている。また、面会時には、職員から必ず利用者の近況報告を行うとともに、面会に来れない家族には、毎月1回以上電話による連絡をしている。		
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	意見箱を設置しているがなかなか投書がないため、家族の面会や連絡をとるたびに意見や意向を尋ねるようにしている。		
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	職員の異動については、利用者への影響がない範囲で行うように配慮しており、離職者がいる場合も、利用者にダメージを与え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	スキルアップのため、資格取得に対する報奨金制度があり、職員のケア技術の向上に対するモチベーションを上げている。また、できるだけ内外の研修に参加できるように配慮しており、研修後は、伝達研修を実施して職員間で共有するようにしている。		
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	長崎市グループホーム連絡協議会などに参加しており、勉強や交流の機会を持ち、資質の向上に努め、サービスに生かせるよう取り組んでいる。		

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)
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	利用者に安心してサービスを利用してもらえるように、居室に馴染みのソファやたんす、鏡台などを自宅から持ってきてもらい、自宅と変わらない環境づくりに努め、落ち着いて生活できるよう工夫している。		
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	職員は常に「よりそうケア」「なじみの関係」を念頭に、利用者一人ひとりがその人らしい生活を送れるようケアに取り組んでいる。また、管理者もその人の立場になって考えるよう常に職員に指導しており、職員は利用者の喜びなどをともに分かち合う関係づくりに努めている。		
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	職員は利用者との会話の中で希望や意向を聞き、把握に努めている。把握が困難な場合でも、それまでの生活歴や趣味などを考慮しながら、以前からの生活や慣習などが継続できるよう本人の立場に立って考えるよう努めている。		
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	面会や電話の際に、普段から家族の要望や意見を聴くようにしており、介護計画に反映させている。また、会議において職員間で話し合い介護計画を作成し、立案した計画については必ず本人及び家族に説明をし、同意を得ている。		
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っており、介護計画に基づくケアについての評価を行いながら、支援の継続や変更について話し合いを行い新たな介護計画を作成している。		

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)
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	通院の同行は原則として家族が行っているが、家族や本人の希望や状況によってホームで対応するなど、柔軟な支援に取り組んでいる。		
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	利用者や家族の希望を大切に、これまでのかかりつけ医の継続的な受診を支援している。また、緊急時にはホームの協力医の往診ができるよう、連携に努めている。		
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	できる限り終末期の支援を行いたいという思いはあるが、ホームに看護師を配置していないこともあり、現時点では困難である。入居に際して家族への説明を行い了承を得ており、家族からも食事の自力摂取が難しくなった場合は、医療機関への入院を希望する旨意見をもらっている。	○	今後、医療連携体制の整備等を検討し、重度化や終末期の支援についての方針を明確にするよう取り組まれることを期待したい。
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	「利用者の言動を阻止したり、乱暴な言葉かけはしないように気をつけよう」と職員一人ひとりが気を配って対応している。また、記録等の個人情報も事務所のキャビネットに適切に保管されている。		
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	職員は利用者の希望に添って支援するよういつも留意している。言葉に表現できない利用者についても表情をよく観察し、嫌なこと、うれしいことなどを把握できるようになっており、その時々しっかりと表情等を確認している。命に関わることや危険性のあることについて配慮しながらも、概ね利用者の自由意思を尊重している。		

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)
(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	野菜の皮むきなどの料理の下ごしらえや配膳、後片付けなど、一人ひとりができることを職員と一緒にやっている。また、利用者と職員は、楽しい雰囲気の中でゆったりと一緒に食事を摂っている。		
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	自由に入浴できるよう配慮しているが、実際に入浴を希望しない利用者が多いため、いかに喜んで入浴してもらえるか工夫をしながら利用者一人ひとりに合わせた声かけなどに努めている。		
(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	趣味で野菜作りなど楽しんでいた利用者のために畑を作り、役割を持ち生き生きと生活してもらおうなどの取り組みを行っている。また、戦時中には炊き出しをしていたと話す利用者は、昼食のおにぎり作りに楽しく励んでおり、利用者一人ひとりがその人にあった役割や楽しみごとを持てるような支援に努めている。		
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	月に1回程度の外出計画を立てているほか、天候などを見合わせながら、日常的にホーム周辺の散歩を行っている。	○	近くには商店や観光地もあるので、できるだけ外気に触れる機会を持ってもらえるよう、日常的な買い物などの外出の機会を取り入れるよう検討することを期待したい。
(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	玄関はオートロック式になっていて、職員がリモコン操作をしているため自由に出入りできないが、必要時には職員が対応し、外出している。家族からも車道が近く危ない為鍵をかけて欲しいとの要望があり、同意を得ている。	○	立地的に交通事故や不審者の侵入の危険性が高く、家族からの要望等もあるが、利用者が自由に外出できる体制や支援のあり方をさらに検討、工夫されるよう期待したい。
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	緊急時の対応マニュアルを整備しており、避難訓練も年2回定期的に行なっている。また、現在スプリンクラー設置を検討中であり、災害対策に努めている。		

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	法人内の栄養士に、献立の栄養バランスのチェックをしてもらっている。また、食事摂取量が少ない利用者については、職員間で把握しながら配慮しているほか、家族からヨーグルトなどの食べやすい食品を持参してもらうなど、必要な栄養摂取が保てるよう支援している。		
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	訪問調査時には、季節に合わせて居間に雛人形が飾っており、ところどころに花を活けたりしており、生活感のある雰囲気と居心地よく過ごせる空間づくりへの工夫をしている。		
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を活かし、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	利用者は、自宅から使い慣れたたんすや椅子、仏壇など希望する物品を持参しており、一人ひとりに合わせた居室づくりに努め、ゆったりと過ごせるよう配慮している。		