

1. 調査報告概要表

【評価実施概要】

事業所番号	4270102199
法人名	特定非営利活動法人 白岳福祉サービス
事業所名	グループホーム しらゆり園
所在地	長崎市小江原2丁目23-13-202 (電話) 095-849-5187
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 20年 3月 7日

【情報提供票より】 (平成20年 2月 1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成13年 3月 1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	13 人
職員数	12 人	常勤 9人, 非常勤 2人, 常勤換算	5.05人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨鉄筋コンクリート 造り
	4階建ての 2～3 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)	12,000～18,000 円	その他の経費(月額)	実費	
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	無	
食材料費	朝食	300 円	昼食	400 円
	夕食	400 円	おやつ	昼食に含む
	または1日当たり 円			

(4) 利用者の概要 (2月 1日現在)

利用者人数	13 名	男性	3 名	女性	10 名
要介護1	0 名	要介護2	4 名		
要介護3	5 名	要介護4	1 名		
要介護5	3 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 84 歳	最低	61 歳	最高	96 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	小江原中央病院、井上病院、荒谷内科医院、松谷歯科医院
---------	----------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

大学の女子寮として建てられた建物を、事業所として利用している。高台の住宅団地の中に位置しているため景色が一望できる場所にあり、居室は広く陽射しがよく入り風通しも良い。近隣は閑静な住宅街で散歩や買い物にもあいさつを交わし顔馴染みであり、公園への散歩は地域の方との触れ合いの場となっている。ホームの1階は自治会の集会場に提供しており、地域の方と事業所が一体となって自治会活動なされているなど地域と密着した特徴がある。理念である「いつも笑顔で楽しい我が家」が職員の間で浸透されており、職員の笑顔としっかりした丁寧な対応が家庭的な雰囲気作りに反映されている。

【重点項目への取組状況】

重点項目	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)
	昨年度の外部評価での改善項目は職員と話し合い、連絡ノート、救急等マニュアル作成整備し、広報誌も作成し配布しているなど改善されている。
①	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	自己評価は問題点を職員ミーティングで話してリーダーが作成している。ただし、自己評価についての職員の理解が不足しており、今後再確認しながら有効活用していくことが期待される。
重点項目②	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)
	運営推進会議は年に3回実施している。構成メンバーは自治会長、家族代表、地域住民代表、市役所高齢者すこやか支援課担当職員、事業所関係者である。議題は事業所の行事や避難訓練の状況報告、市職員による情報提供、広報誌の内容説明などである。これまでに出了意見や情報を参考に実施した自動通報装置の設置や花見の報告など行うなどサービス向上に活かしている。
重点項目③	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)
	面会時に家族の意見や相談を受けている。家族との連絡が取れにくい場合は、苦情や不満は関係機関と連絡をとるようにしている。内部の苦情受付は玄関に掲示、重要事項説明書へ記載しているが、外部窓口については、解決の流れは作成されているが、連絡先の記載がない。
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)
	月1度の地域の公園掃除に参加したり、自治会回覧板を廻したり、散歩の時は積極的に声かけをして、近隣の方と交流している。また自治会の会合場所に事業所1階の部屋を提供しており、会合には管理者も参加して地域の人々が集まる場、交流する場となっている。

2. 調査報告書

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 (すでに取り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	理念は「いつも笑顔で楽しい我が家」であり、利用者の暮らす家庭として一日笑顔で楽しく暮らすための支援を事業所独自の理念として作りあげている。ただし、地域密着型サービスとしての理念の検討は行われていない。	○	従来、地域に密着した支援を実践しているため、この機会に地域密着型サービスとしての理念について検討を期待したい。
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	理念は玄関の掲示板に掲示しており、職員は毎日の朝礼時に理念を確認している。日々の支援において笑顔で接し、利用者が遠慮せず自分の家だと思えるよう理念の実践に向けての取り組みがなされている。		
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	月1度の地域の公園掃除に参加したり、自治会回覧板を廻したり、散歩の時は積極的に声かけをして、近隣の方と交流している。また自治会の会合場所に事業所1階の部屋を提供しており、会合には管理者も参加して地域の人々が集まる場、交流する場となっている。		
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	昨年度の外部評価での改善項目は職員と話し合い、連絡ノート、救急等マニュアル作成整備し、広報誌も作成し配布しているなど改善されている。自己評価は問題点を職員ミーティングで話してリーダーが作成している。ただし、自己評価についての職員の理解が不足している。	○	自己評価は自ら日頃の支援のあり方についての振り返り、良い点を確認したり、課題を見つける機会である。自己評価の意義に関する職員の理解と作成する際には職員の積極的な参加を期待したい。

グループホーム しらゆり園

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 (すでに取り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	運営推進会議は年に3回実施している。構成メンバーは自治会長、ご家族代表、地域住民代表、市役所高齢者すこやか支援課担当職員、事業所関係者である。議題は事業所の行事や避難訓練の状況報告、市職員による情報提供、広報誌の内容説明などである。これまでに出了意見や情報を参考に実施した自動通報装置の設置や花見の報告など行うなどサービス向上に活かしている。		
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	数ヶ月に1回高齢者すこやか支援課担当職員が、利用者の書類関係で訪問がある。また、事業所から医療連携などの制度について担当部署に相談し、今後のサービスの向上に向けた取り組みを行っている。		
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	体調不良等の連絡は電話で行い、金銭管理報告は毎月の面会時に記録を見せ請求書、レシートを渡している。連絡が取りづらい家族には不定期ではあるが、しらゆりニュースを郵送して状況を報告している。ただし、利用者の日常の様子や行事、外出時の写真などの便りが半年に1回となっております回数少ない。	○	電話や面会以外での利用者の暮らしぶりや病院通院、投薬の報告は月に一度の請求書発送の際に同封するなど、家族への報告の回数を増やす工夫が望まれる。
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	面会時に家族の意見や相談を受けている。家族との連絡が取れにくい場合は、苦情や不満は関係機関との連絡をとるようにしている。内部の苦情受付は玄関に掲示、重要事項説明書へ記載しているが、外部窓口については、解決の流れは作成されているが、連絡先の記載がない。	○	家族が直接事業所に言いづらい意見や苦情を表せる外部窓口の設置と重要事項説明書等への記載、及び家族への説明が望まれる。
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	2ユニットを区別せず全職員が利用者一人ひとりを把握し支援することにより、職員異動があっても最小限に抑え利用者のダメージを防ぐ配慮がなされている。		

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. 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	新人職員の研修は職員が交代で共に行動し、働きながらトレーニングしている。月に1度のミーティングでは、職員の疑問や不安を取り除くための医療的な専門知識、介護に関する技術等さまざまな勉強会を実施している。ただし、外部研修については取り組みが不足している。	○	代表や管理者は、職員を育てる取り組みとしての外部研修について積極的な検討をし、職員が内部研修では習得できない内容の研修が受講できるよう期待したい。
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	以前はグループホーム連絡協議会での研修に参加し同業者と交流する機会を持っていたが、現在は参加しておらずまた連絡協議会以外でも交流ができていない。	○	同業者との交流することで、勉強会や情報交換を行い、互いに触発しあいサービスの質の向上に繋がるよう、取り組むことが望まれる。
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	サービスをいきなり開始するのではなく入居前に家族と一緒に見学し、職員と世間話をしたり、レクリエーションに参加して家族も一緒に体験しながら徐々に馴染めるように工夫している。ケアマネジャーや市役所からの連絡で入居する際にも職員が他の利用者との間を取り持ち馴染むようにしている。		
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	利用者を人生の先輩と尊敬し、長崎の昔の街並や生活状況、掃除の仕方を教えてもらったり、原爆の話では痛みを知ることができた。時には一緒に昔の歌を歌い、事業所内では職員と利用者は家族として、喜怒哀楽を共にする関係を築いている。		

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 (すでに取り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	会話が困難な利用者の場合でも、顔の表情が変わるなど普段と違うことから汲み取り、それとなく確認し思いや意向が把握できるよう努力している。		
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	一人ひとりの介護計画はそれぞれのかかりつけ医師の指示と家族の希望がある場合には反映させて作成している。作成した計画は家族の面会時に見てもらい、同意を得るようにしている。		
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	3ヶ月に1度、毎月の職員ミーティングでの利用者の状態記録とかかりつけ医師の指示などをもとに介護計画の見直しを行っている。急変があった場合は、即時計画変更をしている。また、急変の原因追及と予防策等を職員で話し合い、見守りをするなどの対策をしている。		
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	買い物、ドライブ、美容室、かかりつけ医受診など多機能性を活かしている。また、墓参りや温泉など遠方へもその時の希望に対応し支援している。		

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 (すでに取り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	事業所の協力医だけでなく、入居前のかかりつけ医を継続して定期的に受診している。歯科、内科、整形外科の往診も回数が多く、適切な医療を受けられるよう支援している。		
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	重度化に向けてや看取りについてはまだ話し合っていないが、管理者は口から物が入らなくなったら病院へ入院してもらうよう考えている。しかし現段階では家族、職員、関係者と方針の共有をするまでには至っていない。	○	将来的な利用者の重度化に配慮し、重度化や看取りについての事業所としての方針を定め文書化し、家族、職員、関係者が十分に話し合い、利用者に係わる全ての人々が共通認識を持つことが望まれる。
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	利用者の個人情報については書類や薬の保管は宿直室に定めており、職員の利用者への言葉かけは尊厳を守るよう注意を払っている。全職員が個人情報保護法を理解し、退職後の守秘義務においても就業規則に明記し誓約書をとっており、徹底されている。		
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	1日の流れはあるが、当日の一人ひとりに合わせた過ごし方ができるように支援している。特に起床、就寝は本人の希望に沿っており、朝洗濯をしたり、お経をあげたりと本人のペースに合わせている。		

グループホーム しらゆり園

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	食事の量や好み、きざみ方など利用者に合わせており、献立も1週間毎に変えるなど工夫している。職員と一緒に食事をしながら、あまり手を貸さずに見守る中、利用者はゆっくりと自分の力で箸を使って食事を楽しんでいる。食器の片付けはほとんどの利用者が行っている。		
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	冬場は月、木の週2回、夏場は月、水、金の3回以上の入浴を支援している。利用者同士気の合う2～3人が一緒に入浴するなど楽しんでいる。一番風呂が好きな利用者には希望に沿うようにしている。基本は同性介助とし、入浴できない利用者は清拭して支援している。		
(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	洗濯物をたたんだり、食後の片付け、買い物など役割や気晴らしを工夫している。また、初詣や長崎ランタンフェスティバルに出かけ無理のない楽しみごとを工夫して支援をしている。		
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	天気の良い暖かい日は近くの公園までの散歩やコンビニでの買い物をしている。外出が困難な利用者は外気浴をするなど日常的に戸外に出かけるよう支援している。		
(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	2階の玄関は日中は鍵をかけず職員の見配り、見配りで支援している。3階の外部玄関は狭く使いづらい為施錠しており、通常は内階段を使って2階へ行き来している。また、利用者が外に出ても近所と顔なじみのため、すぐに連絡が来ており、交番とも連携を取っている。		

グループホーム しらゆり園

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 (すでに取り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	年3回の訓練を予定し、その内1回は消防署と地域住民3～4名、家族が参加して避難訓練を行っている。1回は夜間想定で実施しており、消火器の使い方や避難経路の確認、利用者の安全対策についての訓練を実施している。また、救命救急の訓練も行っている。		
(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	食事の摂取カロリーはテキストを参考にして献立に役立てるようにしており、協力医の看護師にアドバイスをもらっている。食事の残量はチェックして記録し全職員が把握し、又水分量1日1リットルを目安に毎食事のお茶、薬時の水にて確保でき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	毎日の清掃とは別に年2回は大掃除をしており、清潔な空間保持を心掛けている。リビングは外に面していないため陽は入らないが、廊下や居室を含め風通しを良くしている。リビングや廊下には利用者がその日の気分でくつろげるようソファや椅子が備えてあり、居心地良く過ごしている。トイレや浴室への段差は意図的に解消せず、職員が見守りながら段差に気をつけることで利用者の身体能力の維持に繋げている。		
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	居室は見晴らしが良く、明るく外の景色で季節が感じられる。家族と相談して本人の慣れ親しんだ物、小物や写真、日用品、ぬいぐるみなどが置かれ本人が居心地良く過ごせる配慮がされている。		

※  は、重点項目。