

1. 調査報告概要表

【評価実施概要】

事業所番号	4270103999
法人名	株式会社 咲都
事業所名	グループホーム 和ごころ
所在地	長崎県長崎市白鳥町2-26 (電話) 095-813-0757
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26日

【情報提供票より】 (平成19年10月6日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和(平成) 15年 12月 1日
ユニット数	3 ユニット 利用定員数計 27 人
職員数	22 人 常勤15人, 非常勤 7人, 常勤換算11.1人

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り 3階建ての (1 ~ 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)	45,000 円	その他の経費(月額)	27,000 円	
敷金	有(円) (無)			
保証金の有無(入居一時金含む)	有(30,000円) 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		1,200 円	

(4) 利用者の概要 (10月 4日現在)

利用者人数	27 名	男性	6 名	女性	21 名
要介護1	9 名	要介護2	6 名		
要介護3	4 名	要介護4	7 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 82.89 歳	最低	68 歳	最高	95 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	新里内科、清原龍内科、諸岡整形外科、のぼる内科、聖フランシスコ病院
---------	-----------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

グループホーム和ごころは近隣に小さな商店街のある住宅地に立地している。施設長代理のリーダーシップにより利用者が女性だけのフロアや玄関に段差なしのスロープを設置するなど新しいことにチャレンジしている。また、職員のレベルアップのための業務チェックシートや個人目標チャレンジシートを作成するなど積極的な業務改善も行われている。さらに業務、研修、給食、施設管理、医療管理などの各委員会を設置しその活動を通し日々の色々な提案や改善に活かしている。利用者に対しても生活史や食事の好き嫌い表、ADL表など色々な情報を収集し、また、職員で共有し日々のケアに取り組んでいる。これまでの改善項目についても少しずつ検討改善されておりこれからが期待できるホームである。

【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) 外部評価の改善項目については職員全員で会議を開き改善に取り組んでいる。理念に関しては職員に文書を渡しその意味について説明を行っている。また、地域と積極的に交流を持つことを理念に取り入れている。研修に関しては研修委員会を設置し救急救命など2ヶ月に1度の割合で内部研修を実施するよう改善されているが職員のレベルに応じた計画的な研修参加など職員育成を期待したい。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 自己評価は管理者が中心になり作成を行っている。管理者が判断できないところについて職員に確認を取る形を取っている。今後は、現場の職員全員が参加する形で自己評価を行いホームの取り組みについて検討を行うことを期待する。
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) 構成メンバーは自治会会長、市職員、家族代表、管理者、施設長代理であり、3ヶ月に一度開催されている。議題は入居状況、活動報告、各委員会の報告、意見交換である。これまでに話し合われた検討事項の中で自治会の夏祭りについて事業所が見学参加するようになった実例がある。
	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) 半年に一度家族へのアンケート調査を実施し、結果を職員に公表し改善を行っている。また、苦情や意見に関しては苦情対応記録をとっており、受付担当者から責任者へ報告され決定した対応策について申立人へ報告する一連の流れができています。最終的にはミーティングですべての職員に報告もされている。
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) 月に2回の自治会に施設長代理および管理者が参加し地域との交流に努めている。草むしりには代表が参加し、施設長代理は体育副会長として活動している。また、利用者と共に西町祭りや精霊流しなど地域の行事に参加している。

## 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 (すでに取り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	地域密着のサービスを念頭に置き、平成19年4月に基本理念を「地域の人々と積極的に交流を持つ」と改訂した。		
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	職員全員に理念が書かれた書類を配付し意識付けがなされている。また、各ユニットの掲示板に基本理念を貼るなどしていつでも職員が喚起し実践できるようにしている。		
<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	月に2回の自治会に施設長代理および管理者が参加し地域との交流に努めている。草むしりには代表が参加し、施設長代理は体育副会長として活動している。また、利用者と共に西町祭りや精霊流しなど地域の行事に参加している。		
<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	自己評価については管理者が判断できない箇所を職員に確認し作成している。外部評価の改善項目については職員全員で会議を開き改善に取り組んでいる。	○	自己評価についても職員全員が参加する形で評価を行い、ホームの取り組みについて共有し、ホームが今度取り組むべき項目を検討していくことを期待する。

グループホーム和ごころ

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	構成メンバーは自治会会長、市職員、家族代表、管理者、施設長代理であり、3ヶ月に一度開催されている。議題は入居状況、活動報告、各委員会の報告、意見交換である。これまでに話し合われた検討事項の中で自治会の夏祭りについて事業所が見学参加するようになった実例がある。		
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	地域包括センターの呼びかけにより「みどりが丘ネットワーク」が2ヶ月に1度の割合で開催され、グループホームを含む地域の介護施設の管理者と市町村の職員が意見交換を行っている。		
<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合わせた報告をしている	毎月1度は健康状態や行事などの報告を通信文と共に送付している。また、すべての家族が毎月面会に訪れておりその時に出納帳の確認や職員の異動などの報告を行っている。		
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	半年に一度、家族へのアンケートを行いその結果を職員に公表し改善を行っている。また、苦情対応記録簿を作成し苦情申立人への改善報告も確認できた。内部及び外部の苦情受付については重要事項説明書に明示し説明を行っている。		
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	職員の異動によるダメージ軽減のため退職時は大げさなものにしないように配慮している。また、他フロアへの異動の場合は時々顔を見せるよう配慮している。離職希望が出た場合はその原因を検討し改善を行うようにしている。		

グループホーム和ごころ

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	研修委員会が設置され2ヶ月に1度は救急救命や内服薬などの研修を開き全職員が参加している。また11月に業務チェックシートと個人目標チャレンジシートを全職員に配布し、自己点検する工夫をしている。外部研修は職員が行きたい場合は希望できるようになっているが職員の段階に応じた育成の年間計画としては策定されていない。	○	研修委員会の設置を有効に利用し、今後は職員のレベルに応じた外部での研修に、計画的に参加できるよう検討することを期待する。
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	緑が丘地区の「みどりが丘ネットワーク」会議への参加により地区の同業者と事例を通じた意見交流を行っている。また連絡協議会にも参加しており、講習会をとおして職員も他のグループホーム職員との交流を行っている。		
<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	入居相談があると詳細な生活歴や状態の聞き取り、家族、本人との面談を行い、本人のホーム見学や自宅訪問などを行い、入居相談票を作成し検討をしている。入居後はモニタリングを中心に利用者の安心感を得る支援を行っている。		
<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	職員は日々の会話や、利用者へ掃除や料理の方法や昔の話を質問していく中で生活の知恵を教えてもらっている。その内容を自分史に記載し、職員全員が利用者の得意分野を理解して共に支えあう関係を築いている。		

グループホーム和ごころ

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	職員は担当制で利用者を支援することにより、安心して会話を行える関係を築き、会話する時間を長く取りゆっくりと利用者の希望を聞き出している。また、家族アンケートを行うことで職員には伝わらない利用者の希望を汲み取る工夫を行っている。		
<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	管理者、職員は月に一度フロアミーティングを行い、家族に聴取した要望や意見と担当職員による利用者の状況報告から本人の要望、今後の注意点などを話し合い、介護計画を作成している。ただし、家族の希望が記載された資料がない。	○	家族の希望をヒヤリングして記録し、介護計画に反映させることは、その希望が叶えられたか、課題は何かを把握するためにも必要であり、記録することを期待する。
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	本人の生活記録、グループホーム日誌をもとにモニタリングを行い毎月見直しを行い、短期目標の評価を3ヶ月に一度、介護計画の変更は6ヶ月に一度行っている。特別な変化はその月のミーティングで変更している。また担当職員が本人の要望を聞き出したり、家族との対話を行い希望する支援計画を作成している。		
<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	医療連携体制の利用により24時間十分な看護を行うことができている。また、買い物やお参り、また近所の銭湯に出かけたり、美容院には訪問してもらったり、柔軟に対応を行っている。		

グループホーム和ごころ

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、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	利用者はそれぞれにかかりつけ医がおり、希望の病院へ受診している。また協力医が近所にあり24時間の対応と往診も受けられる。受診時の内容は医療ノートに記録し職員間で共有している。また家族にも指導書をコピーし送っている。		
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	家族とは重度化看取りに関する書類に同意を得ている。重度化の際には、段階を追って家族に方針の説明をし互いに理解している。看取りの実例はあるが、職員の看取りに関する研修は継続的に行われていない。	○	従来の職員はもとより特に新人職員への重度化・看取りの意識を共有する話し合いの場の設定や研修受講を期待する。
<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	事業所と職員は誓約書を交わし個人情報保守に努めている。介護の申し送りを利用者や家族の前で行わないようにしたり、利用者の呼び方や、会話などに気をつけている。		
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	居間で行うレクリエーションは全員に声をかけるが、無理強いせず希望する利用者で行っている。下肢筋力の低下を防ぐためのリハビリを兼ねて建物内や敷地内の散歩を週に2回程度行っているが、様子を見ながら誘っている。部屋で一日過ごしたい場合は、時々様子を見て本人の希望に沿うよう支援している。		

グループホーム和ごころ

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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	配膳や食事の後片付けなどを一緒にしており、食事は時間を急かせることなく本人のペースで楽しめるようにしている。職員も一緒に食事しながら会話を楽しんでいる。給食委員会で利用者の希望について検討し、刺身を付けたところ喜ばれた。		
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	入浴は週に3～4回としているが、希望があれば毎日入ることができる。入浴拒否の場合は無理せずに気分転換を図りながら様子を見て誘っている。		
<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	本人の体調、気分を見ながら、部屋の掃除、洗濯物干し、たたみ、毎朝のチラシで紙ごみ箱を作るなど、日々の生活に密着した役割を楽しくできるよう支援している。		
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	病院通院、買い物、お寺やお墓参りなど利用者の希望を聞き支援している。しかし、職員数が少ないため、希望に添えないことがある。	○	3ユニット間での協力を得るなどの対策と工夫で利用者の希望を職員が無理することなく支援できるよう期待したい。
<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	1階の表玄関は朝5時に開錠し、夜9時に施錠するまで、日中は鍵をかけずに生活している。ユニットによっては職員が目配り、気配りでチャイムを切って取り組んでいる。ただし、徘徊の利用者がいるユニットでは日中でも鍵をかけている。	○	徘徊の利用者がいるユニットは、階下のユニットにも協力してもらうなど工夫し、職員全員での見守りをするここと、施錠しないケアの取り組みに期待したい。

グループホーム和ごころ

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	11月中旬に避難訓練はスプリンクラー設置業者の指導のもとに実施しているが、消防署や地域への協力を得ながらの訓練は実施できていない。	○	重要事項説明書には年に一回以上実施すると明記しており、災害対策は消防署や地域の協力が必要となるため、早期に体制を整え避難訓練、消防訓練等実施することを期待したい。
<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	利用者に好みや体調に合わせて食べやすい工夫をして食べる量を確保するよう支援している。また、利用者の希望を尋ねてお茶やコーヒーなどを提供しており、食事と水分の摂取量は毎日記録しているが、ユニットによっては水分摂取量の記録がない。	○	利用者の健康保持を支援するために、現在記録していないユニットの水分摂取量を記録することを期待する。
<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	共有空間には手すりが設置されており、利用者が過ごしやすいように配慮されている。また、テレビや音楽の音量も適音であり、換気もしてあり臭気もない。リビングには職員と利用者が一緒に作った季節感のある貼り絵が飾られており、利用者が思い思いの場所で過ごせ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	家族に依頼し本人の家具や寝具が持ち込まれ、家族の写真なども飾られており居心地のいい部屋になっている。また、重度化に向けた早期対策として電動ベッドが全室に設置されている。		

※  は、重点項目。