

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	4270700323
法人名	株式会社 翔里
事業所名	グループホーム 翔里
訪問調査日	平成 20 年 3 月 25 日
評価確定日	平成 20 年 7 月 3 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	4270700323
法人名	株式会社 翔里
事業所名	グループホーム 翔里
所在地 (電話番号)	長崎県平戸市津吉町1051 (電話) 0950-29-1071

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25日	評価確定日	平成20年7月3日

【情報提供票より】(平成 20年 2月 20日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 16 年 9 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	14 人	常勤 4 人, 非常勤 10 人, 常勤換算	14 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	
	2 階建ての	1 階 ~ 2 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)	21,900 円	その他の経費(月額)	光熱水費 3,150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 20年 2月 20日現在)

利用者人数	18 名	男性 1 名	女性 17 名
要介護1	5 名	要介護2	5 名
要介護3	8 名	要介護4	名
要介護5	名	要支援2	名
年齢	平均 86 歳	最低 79 歳	最高 92 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	平戸市市民病院
---------	---------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

山に囲まれ、自然に恵まれた環境の中に位置しており、病院であった建物を改築しているホームである。
 管理者や職員は、理念の中にある「介護の志「心の目」」を原点として、利用者にとって喜びとやすらぎを感じられる支援を行っていくよう心がけ、日々努力している。利用者一人ひとりの個性や生活歴を把握し、観察をしっかりと行うことで、利用者の理解や利用者本位のケア実践に努めており、利用者は、笑顔で穏やかな雰囲気の中で過ごしている。
 今後、他事業所との交流を深めながら、地理的条件や高齢化の進む地域に密着したサービスについて模索し、よりよいサービス提供に向かって努力して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	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) 前回の評価結果に基づき、十分とはいえないが、改善に向けて取り組んでいることが窺える。今後も引き続き、評価結果を活かした改善への取り組みを期待したい。
	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) 自己評価は、管理者の取り組みに留まっており、評価について職員に十分浸透していない面がある。今後、評価の意義とともに、評価項目の理解を促すためにも、項目の内容をテーマとした学習会を行うなどして、全職員で自己評価に取り組み、ケアサービスの質の向上に活かすことを期待したい。
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) 協力者への声かけなど努力しているが、いまだ開催には至っていない。基準省令において設置しなければならないと明記されており、地域との関係性の構築をはじめとするケアサービスの質の向上においても重要なものであるため、市担当者などに協力を呼びかけ、早急に開催への取り組みが求められる。
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:がいぶ7, 8) 家族の意見、苦情、不安への対応については、ホームに訪れる家族とのコミュニケーションを大切にし、気軽に要望などを出してもらえよう雰囲気づくりに気をつけている。また、地域の方からも職員の言葉遣いについて指摘を受けたことがあり、感謝して改善への取り組みを行っている。今後さらに、多くの家族が相談や意見を言いやすい環境づくりを期待したい。
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) 地域の行事や活動には積極的に参加し、「生き生きサロン」ではホームの広報や介護保険の説明など地域へのサービスを提供している。また、幼稚園、小中学校の子供たちとの交流も深めている。

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	「私たちは介護を志「心の目」を持って地域の人々に接し、『家庭的で温かな雰囲気』『生きがい』『人間としての尊厳』をモットーに介護に専念する姿勢を約束します」という理念を掲げている。今後はさらに利用者が笑顔でやさしく、ゆったりした生活を送れるように理念を具体化するよう見直していきたいと考えている。		
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	毎日の申し送りの際に理念を唱和し、常に初心を忘れず、基本的な介護のあり方を共有するよう努めている。	○	理念を具体化するよう見直しを予定しているので、今後理念をもとに具体的な方針等を検討し、引き続き職員間で共有しながら実践していくことを期待したい。
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	地域の自治会、老人会の行事に積極的に参加し交流を深めている。また、地域の「生き生きサロン」で福祉や介護保険、グループホームなどに関する説明や情報提供を行う役割を担っている。		
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	前回の評価結果に基づく改善への取り組みが見受けられるが、十分でない面もあり今後の継続的課題となっている。自己評価についても、管理者による取り組みに留まっており、職員に十分浸透していない。	○	今後、管理者だけでなく、職員全員が自己評価や外部評価の意義を理解するとともに、自己評価への取り組みや外部評価の結果を活かし、具体的な改善への取り組みや振り返りを行うことで、ケアサービスの質の向上に努めるよう期待したい。
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	これまでに運営推進会議の開催に至っておらず、開催に向けて出席者の調整等の準備中である。	○	地域密着型サービス事業所の基準省令(平成18年4月施行)85条において、利用者サービス等について報告するとともに、外部からの意見や助言等を聞く機会として運営推進会議を設けなければならないと明記されているため、早急に取り組み、定期的に会議を開催することが求められる。市担当者などに相談したり、協力を求めたりしながら実施に向けて取り組んでみてはどうだろうか。

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	○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	介護認定更新時や書類提出の際に相談をすることなどはあるが、十分でない面がある。今後は積極的に情報提供を行うなど、関わりを深めるよう取り組みたいという意向がある。	○	運営推進会議の開催について相談し、メンバーとなってもらうことなどをきっかけに、連携体制を構築するよう取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	○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	家族の面会時に利用者の日常の様子を伝えており、年4回発行しているホーム便りも配布している。遠方の家族などなかなか面会に来られない場合は、定期的に電話で利用者の状況を伝えるなど安心してもらえるよう配慮している。		出納帳について説明を行っているので、家族の了承のサインをもらうよう徹底するとより効果的ではないだろうか。
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	家族の面会時には、コミュニケーションを図るように努め、気軽に意見を出しやすい雰囲気づくりに努めている。また、地域の人から利用者との会話での言葉遣いについて指摘を受けたことがあり、自分達が気づかない事を指摘してもらうことに感謝し、申し送りやミーティングで話し合い、改善に取り組み日々のケアに反映している。	○	遠方の家族に対しても、ホーム便りの送付や電話に留まらず、毎月の請求書の送付時に手紙を添えるなどして情報を伝え、ホームのことを理解してもらうことで、意見を言ったり、相談したりしやすい環境づくりに取組まれることを期待したい。
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、移動や離職を必要最小限に抑える努力をし、代る場合は、利用者へのダメージを防ぐ配慮をしている。	職員の離職は少なく異動もないため、馴染みの職員が支援しており、利用者や家族との信頼関係を築くよう心がけている。		勤務交替がスムーズに行くようにシフトの見直しをするなど働きやすい環境づくりに努めることで、馴染みの職員による支援が継続できるのではないだろうか。
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	外部の研修には、なるべく多くの職員が参加できるように配慮しているが、地理的に不便さがあり十分とはいえない。受講者には報告書を提出してもらい、全職員が閲覧し研修内容を共有するようにしている。今後は事業所内での勉強会の回数を増やし、質の向上に努めたいと考えている。	○	事業所内での勉強会を増やす意向があるので、少しずつでも機会を設けるよう取組まれることを期待したい。
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	近隣地域に4ヶ所の同事業所があるが、定期的な交流や会合はもたれていない。相互訪問交流や情報交換等、今後の課題として取り組みたいと考えている。	○	近隣地域の同業者との交流に取り組みたいという意向があるので、まずは管理者だけでも集まる機会を持つことから始めるなど、積極的、具体的な取り組みを期待したい。

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	体験入居は行っていないが、本人や家族に見学に来てもらったり、職員が自宅を訪問したりして関わりを持ちながら、入居前の生活状況等の情報を十分に検討し無理のないよう初期支援に努めている。同時に既利用者との関係やホームの雰囲気にも配慮している。		
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	介護の志「心の目」を理念に掲げており、利用者が表現しづらいこと、意向の表出が不十分な点などの把握を心がけ、常に寄り添い、痒いところに手が届くような支援を目指し努力している。		
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	利用者一人ひとりの思いや希望を取り入れながらの支援の難しさを痛感しながらも、職員の創意工夫やチームの力で、意向を把握するよう利用者一人ひとりの観察に配慮し、できるだけ意向に沿った支援ができるように努めている。		
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	利用者それぞれに担当の職員を決めて、観察や情報整理を行い、計画作成担当者に提供しており、作成後には全職員に周知している。利用者や家族には日頃の関わりの中で思いや意見を聞き、介護計画に反映させるよう努力している。		
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た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	以前からの課題であり、検討し改善に取り組んでいる経過がうかがえ、6ヶ月、3ヶ月ごとの見直しが行われている。	○	今後は、さらに日々の実践において活用しやすいように工夫し、わかりやすく具体的な介護計画となるよう検討してみたい。また、訪問の少ない家族にも介護計画について十分に説明できるように検討しながら、家族の確認サインの受領漏れにも配慮することを期待したい。

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	職員は、特別なこととしてではなく当たり前の支援として、通院介助など、その都度状況や必要に応じた支援を柔軟に行っている。		
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	家族の意思を尊重してそれぞれに選択してもらっているが、地理的条件も関係し、利用者は市立の総合病院をかかりつけ医としている。また、家族が付き添って受診したり、状況に合わせて職員が支援したりしながら、適切な医療を受けられるようにしている。		
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	利用者が重度化した場合には、本人や家族などと話し合いながら、それぞれに支援方針を決めている。しかし、現時点では事業所として重度化や終末についての基本方針を決定しておらず今後の課題と捉えている。	○	今後、利用者が重度化、終末期を迎える前に、早期から家族等と支援体制を検討できるように、事業所としての基本方針を検討す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	ホーム便りの配布について家族に掲載内容の承諾を得るなど個人情報の保護に配慮している。また、利用者への言葉遣いについては、外部から指摘を受けたこともあり、職員同士で気付きや意見を出し合いプライドを傷つけない対応等を徹底している。		
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日の生活の流れはおおよそ決まっているが、時間で区切って過ごすようなことはない。利用者の体調に配慮し、その日、その時の利用者一人ひとりの気持ちや意向を尊重しながら、それぞれのペースに合わせて支援しており、起床や食事の時間についても柔軟に対応している。		

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	献立は利用者と職員が一緒に考え、日ごとに決めている。行事に合わせて、近隣の方からの差し入れの食材に合わせて、買出しの際に食材を見ながら献立を考えたりしている。また、手作り弁当を持って近場に出かけ戸外での食事を楽しみ、おいしく食べられるような場面の設定も検討している。	○	昼食の際に職員1名が検食として利用者と同じものを食べているが、他の職員は弁当を持参している。食事代の負担等の問題はあるだろうが、できる限り利用者と職員が同じ食事を摂ることができるよう検討することを期待したい。
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3回、午後に入浴ができるようにしており、清拭や足浴、シャワーなどについて利用者の希望に沿えるように支援している。また、浴槽に配慮をされており、特殊対流バスで体に刺激を受けながら気持ちよく入浴してもらえるようにしている。	○	入浴日や時間等については、現在決まっているが、利用者の希望があれば予定していない時間などでも対応できるような体制づくりの検討を期待したい。また、浴室や脱衣所、入浴介助に対する十分な配慮も期待したい。
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	職員主導ではなく、利用者一人ひとりの生活歴や能力を活かした役割、楽しみごとが持てるよう、利用者と話合いながら支援している。外出や買い物、ドライブなどの楽しみごとを計画したり、手芸や園芸など利用者の経験や知識が発揮できる場面づくりをしたりして、日常的に支援している。		
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	できるだけ外気に触れて季節感を肌で感じ、心身の活性につながるために、天候や利用者の体調、気分に合わせて、買い物やドライブ、散歩などが日常的にできるよう心がけている。また、身体状態に合わせて玄関前で手足を伸ばす体操をしている利用者の姿も見受けられる。		
(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	気配り、見守りを徹底し、日中は玄関の鍵をかけず自由な生活を支援している。これまでに事故につながるようなことも起きておらず、継続して取り組んでいくよう意欲を持って支援している。		
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	火災等災害マニュアルを作成し、それに基づき昼夜を想定し訓練を実施しており、地元の消防団の協力を得ている。実施と反省を重ねるごとに、新たな気づきを常に整理することの重要性を実感しながら取り組んでいる。		

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)
(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	食事や水分の摂取状況は一日を通して記録し、健康状態の指標として職員間で情報を共有している。献立は日ごとに考えているので、1ヶ月を通して見直し、翌月の献立において栄養の偏りのないように検討している。		
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	元々病院だった建物を改築しており、コンクリート造りで冷たさを感じる面はあるが、廊下や食堂兼居間、浴室、洗濯室などは広さに余裕があり心地良く感じられる。また、畳の間やソファの配置などにも配慮があり、シンプルに整頓されている。		
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	居室は和室と洋室があり、それぞれに合わせたベッドが用意されている。また、身体機能に応じたベッドや大き目の整理ダンスも用意している。それぞれに個性があり、居心地良く生活できるよう整理されている。家族が宿泊する場合は、利用者の居室を利用できるように対応している。		