

# 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	4271500995
法人名	有限会社 泰葉
事業所名	グループホーム泰葉
訪問調査日	平成 20 年 4 月 15 日
評価確定日	平成 20 年 7 月 14 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	4271500995
法人名	有限会社 泰葉
事業所名	グループホーム 泰葉
所在地 (電話番号)	長崎県北松浦郡江迎町北平免6-1 (電話) 0956-44-3881

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4月15日	評価確定日	平成20年7月14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 16 年 3 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	12 人	常勤 10 人, 非常勤 2 人, 常勤換算	7.2 人

### (2) 建物概要

建物形態	併設 <input checked="" type="radio"/> 単独	<input checked="" type="radio"/> 新築 / 改築
建物構造	木造 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)	12,000 円	その他の経費(月額)	11,000 円	
敷金	有( ) 円	<input checked="" type="radio"/> 無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( ) 円	<input checked="" type="radio"/> 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(平成20年 2月 1日現在)

利用者人数	17 名	男性	3 名	女性	14 名
要介護1	5 名	要介護2			6 名
要介護3	3 名	要介護4			3 名
要介護5	0 名	要支援2			0 名
年齢	平均 85.7 歳	最低	77 歳	最高	99 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	北松中央病院、棚橋歯科医院
---------	---------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

代表者は旅館業を営む傍ら福祉への取り組みとして事業所を設立し、日々手探りの中でサービスの向上を目指し、地域への貢献も行っていきたいという思いを持っている。利用しやすいグループホームでありたいということから、当初は居室料を無料で運営するなどの取り組みがあり、現在は有料となったものの、一層の内容の充実に努めている。

職員は、馴染みの関係性の中で利用者に寄り添う支援を心がけており、利用者の話に耳を傾け、思いを共有するように努めている。また、家族にも事業所に対して意見や希望を言いやすいように配慮している。

今後は、運営推進会議の開催や関係機関等との連携や交流に努めながら、サービスの向上や地域への貢献という思いを具現化されるよう積極的な取り組みを期待したい。

## 【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) 前回の改善課題の検討などに取り組んでおり、改善された結果が見受けられる面もあるが、十分な取り組みとは言いがたく、今回も同じような課題が残っている。今後、評価結果の1つ1つを全職員で見直すことから取り組みを始めようと考えているので、実践を期待したい。
	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) 全職員で自己評価に取り組んだが思うように進まなかった。回を重ねて作業を進める中で、少しずつ評価の目的や必要性を理解し始めており、今後学習の時間を設けるよう検討している。
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) 運営推進会議はこれまでに1回開催し、ホームの紹介や説明を行っているが、会議参加者の出席調整ができず、その後の開催に至っていない。今後、定期的、継続的に開催し、参加者からの意見や情報を事業所の運営や利用者のケアに活かせるよう取り組みを期待したい。
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) 面会に訪れる家族には、その都度利用者の状況や暮らしぶりについて細かく伝えており、家族の様子や反応から思いや希望を読み取り、利用者の支援に反映するようにしている。また、金銭管理の状況や職員の異動、利用者の状態変化などについても状況に合わせて報告している。遠方に住む家族等には、電話や手紙による情報伝達などで、離れていても安心してもらえるよう配慮し、会話の中での小さな意見や希望を聞き漏らさないように努めている。
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) ホームは住宅地の中にあり、道行く人達と気軽に挨拶を交わすなど近所の住民の理解を得て交流も深められているが、地域の行事などへの参加が少ない。今後は地域の同業者とも交流を深め、利用者を中心とした地域との関係づくりを期待したい。

## 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)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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	地域の中で、家庭的で穏やかな生活を送れるよう支援する事を理念とし、事業所内に掲げている。管理者は、自らのサービス業の経験も踏まえながら、ケアサービスの実践について日頃から話すことで、職員に理念について伝えている。		
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	理念を基本として毎年実践課題を決め、全職員で共有している。職員は、理念や実践課題を念頭におきながら、日頃の支援を行っている。		
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	ホームは住宅街の中にあり、日頃から挨拶を交わすなど交流に努めているが、利用者は遠方から入居している場合があり、地域行事への参加に前向きではなく、なかなか地域住民と交流を持つ機会が十分でない。時間をかけて少しずつ交流を深められるよう機会づくりに努めている。	○	自治会などと交流を持つよう検討するほか、地域の行事等が多く見受けられるので、参加が難しい場合も見学に出かけるなど、工夫を期待したい。
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	全職員が評価の意義や目的を理解していない面があるが、少しずつ話し合いを重ねて自己評価に取り組むことで、ケアサービスの質の向上に必要な取り組みであるという気づきがあり、今後の学習や理解を深めたいという意向が窺える。	○	評価項目をもとに勉強会を行うなど、評価への理解を深め、全職員で取り組むことを期待したい。
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	運営推進会議はこれまでに1回開催し、ホームの紹介や説明を行っているが、会議参加者の出席調整ができず、その後の開催に至っていない。	○	基準省令においても、継続した開催により助言等を聴く機会を設けるよう示されているため、早期に参加の呼びかけを行うなど工夫しながら、継続的な会議の開催に取り組むことを期待したい。

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 (すでに取り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	毎月の書類提出や利用者の認定更新時に市の窓口を訪れる程度で、これまで積極的な交流は無かったが、今後はホームの広報や情報の収集のために交流を深める必要があると感じている。	○	事業所から積極的に働きかけ、運営推進会議などをきっかけに連携が図れるよう取り組むことを期待したい。
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	面会に訪れる家族には、その都度利用者の状況や暮らしぶりについて細かく伝えており、家族の様子や反応から思いや希望を読み取り、利用者の支援に反映するようにしている。また、金銭出納帳の内容説明も定期的に行い確認印をもらっている。職員の異動や利用者の状態変化などについては、状況に合わせて個別に報告している。		
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	家族等が遠方にいる場合も、連絡が取りやすいように配慮をするなど、家族等が意見や苦情を言いやすい環境づくりに配慮し、十分話し合いが持てるように努めている。		
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	管理者や職員の離職は少なく、利用者との馴染みの関係が築かれており、利用者は落ち着き、穏やかな雰囲気生活している。		
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	外部の研修会への参加が少なく、事業所内での研修、勉強会の機会も少ない。今後は法改正などの変化にも適応できるよう多面的にレベルアップに努めたいと考えている。	○	地理的にも研修会等に参加しづらい状況はあるが、事業所内での勉強会を定期的に行ったり、勤務シフトの調整を検討し、職員が外部の研修会に参加する機会をできるだけ設けたりするよう努め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	近隣に事業所が4ヶ所あるが、連絡会などはなく交流も少ない。事業所内での勉強会では見落とししている点がないかなどと不安な面もあるため、今後相互訪問等の活動を通じて、サービスの質の向上に取り組むと考えている。	○	積極的に働きかけたり、市担当者や社会福祉協議会に相談したり工夫しながら、運営推進会議への相互参加や勉強会を行うなど交流の機会を作るよう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)
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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	利用者は、社会福祉協議会など関係機関から紹介される場合が多く、連携を図り過去の生活歴などの情報を把握しながら初期支援を行っており、十分な見守りと既利用者との関係性等に配慮しながら、利用者が安心してサービスを受けられるよう努めている。		
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	利用者から若い頃の話などを語りかけてくる様子がよく見受けられ、繰り返し話される利用者の話に耳を傾け、そのたびに利用者の喜怒哀楽を共有し、寄り添う支援に努める職員の姿勢が見受けられる。		
<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>					
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生活リズムの把握に努めるとともに、それぞれの希望や意向を大切にしている。すぐ隣の整骨院に通院している利用者があり、それぞれに一人での外出ができるように支援するなど、できるだけ意向に沿えるよう支援に取り組んでいる。		
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	職員全員で利用者の日々の様子や支援の中での気づき、意見を集約して、介護計画を作成するよう努めている。家族や本人の希望、意見については、日頃の関わりの中で把握に努め、本人の能力や個性を活かせるよう計画作成の際に配慮している。	○	毎日の記録をより具体的に、誰が読んでも様子が分かりやすいように工夫するとともに、作成した介護計画の内容を共有するためのミーティングなどを増やすよう検討することを期待したい。
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	期間ごとの見直しを行っているが、同様の計画内容を継続している場合が多く、日々のケアの評価に基づく計画内容の検討が十分でない面が見受けられる。家族への説明、同意の印の受領も徹底するよう取り組みを期待したい。	○	介護計画の内容を日々確認しながらケアに取り組み、日頃の気づきなどにに基づき内容を検討し、具体的な介護計画を作成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 (すでに取り組んでいることも含む)
<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	季節の変わり目の衣替えや衣類の補充などについて、家族の相談に応じて、職員が支援して買い揃えるなど、生活面の細かな支援にも柔軟に対応している。		
<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	看護師の職員が中心となってかかりつけ医と常に連絡を取り、必要に応じて受診、アドバイス、毎月の定期健診を受けられるように体制を整えている。介護予防にも配慮し、身体機能等の低下を最小限に留められるよう日頃から心がけている。		
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	終末期などの支援方針について書面化したものはないが、本人の状況に応じて、家族、かかりつけ医と話し合い、方針を決めて支援している。現在も、家族等との話し合いのうえ、看護師を中心に終末期を迎えた利用者の支援、見守りを行っている。		
<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	外出のたびに写真を撮り、家族等に様子を報告することが多いので、予め家族の了解を得るなど、個人情報の取り扱いに十分配慮している。また、職員と利用者の会話や言葉かけは、柔らかな口調で、方言を交えた温かみのある雰囲気を感じられる。		
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	一日の大まかな生活の流れは決まっているが、起床、食事、入浴などは、時間に合わせて強要することなく、本人の希望に合わせて支援している。		

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)
<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	行事や季節に合わせた献立を立てたり、弁当を持参してドライブに出かけたりするなど、食事を楽しめる工夫に努めている。また、食事の際は、利用者も配膳やお茶汲みなど、食事の準備や後片付けを職員と一緒にやっている。		
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	おおむね週2回入浴日を設定しており、清拭、足浴、夏場のシャワーなどは、利用者の希望や状況に合わせて行っている。	○	利用者の希望に合わせて入浴できるように支援体制等の検討を期待したい。
<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	花が好きな利用者がホームの周りに咲く花を摘み、上手にはさみを使い生け花を楽しんでおり、職員は安全に楽しめるよう支援している。他にもガーデニングなど、それぞれに楽しめ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	ホームの周囲は自然が多く、気候の良い時期には散歩やお花見を楽しんでいるが、冬場は外出の機会が少なくなっている。	○	気候や利用者の体調に配慮しながら、買い物に外出するなど、冬場の安全な外出への検討を期待したい。
<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	玄関は、通常夜間を除き開放している。ユニット間の出入り口も開放しており、利用者が自由に畑に出たり、通院の際に出入りしたりできるようにしている。鍵をかけず自由な出入りができるように安全面にも配慮して支援している。		
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	年に2回、消防署の協力を得て訓練を実施している。災害時の避難場所がホームから少し離れているので、地域の方々の協力が得られるよう日頃から働きかけに努めている。また、スプリンクラーも設置し、体制を整えている。		

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)
(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	食事や水分の摂取量を記録し、状況の変化を見落とさないようにして健康管理に努めている。栄養バランスについては、相談する栄養士が近くにいなかったこともあり、全職員で意見を出し合い、利用者一人ひとりの状況に合わせて支援している。		
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	玄関は、明るく可愛らしい雰囲気、廊下は広く手すりの配置には配慮が見られる。窓を開けてしっかりと換気を行っており、臭気も感じられず、快適な空間であるような気配りがある。事務用品や薬の配置にさらに配慮するとよりよいのではないだろうか。		
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	仏壇、冷蔵庫、書棚、整理ダンスなど、利用者が使い慣れたものに囲まれて生活できるように、自宅から持ち込んでもらっている。利用者一人ひとりに合わせて、花一杯の居室にするなど、個性のある居室作りを行っている。また、家族等が宿泊する場合は利用者の居室を利用できるようにしている。		