

# 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	4290100082
法人名	三菱電機ライフサービス株式会社 長崎支店
事業所名	長崎ケアハートガーデン グループホーム小ヶ倉
訪問調査日	平成 20 年 7 月 15 日
評価確定日	平成 20 年 9 月 17 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	4290100082		
法人名	三菱電機ライフサービス株式会社長崎支店		
事業所名	長崎ケアハートガーデン グループホーム小ヶ倉		
所在地 (電話番号)	長崎市小ヶ倉町3丁目76-27 (電話) 095-898-5111		
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7月15日	評価確定日	平成20年9月19日

## 【情報提供票より】(平成 20年 4月 1日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 18 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	18 人	常勤 10 人, 非常勤 8 人, 常勤換算	11.5 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	鉄骨 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)	50,000 円	その他の経費(月額)	21,000 円	
敷 金	有 ( 円 )		<input checked="" type="radio"/> 無	
保証金の有無 (入居一時金含む)	<input checked="" type="radio"/> 有 ( 200,000円 )	有りの場合 償却の有無	有 / <input checked="" type="radio"/> 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 20年 4月 1 現在)

利用者人数	17 名	男性	2 名	女性	15 名	
要介護1	4 名	要介護2	4 名			
要介護3	6 名	要介護4	2 名			
要介護5	0 名	要支援2	0 名			
年齢	平均	84 歳	最低	72 歳	最高	92 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	深堀内科医院、藤田外科医院、ながはま歯科医院、すがさきクリニック、十善会病院、長崎記念病院
---------	---

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

全国規模の経営母体のもと、事業所の運営管理が行き届いており、母体の理念である「地域に貢献」を基本理念として、地域との関わりを大事にして、利用者が一日一日を満足して生活できるように支援に努めている。運営推進会議において、地域住民や利用者家族から、具体的な提案がなされており、それらを積極的に取り入れて、サービスの向上に努めている。事業所内は、バリアフリーに配慮し、明るく開放感のある共用スペースが広がっている。また、対面キッチンにはIHクッキングヒーターを設置して、安全性にも配慮している。その他、玄関や洗面所、キッチン等至るところに消毒液を設置し、ウイルス等による汚染に対し細やかな配慮がされている。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目	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)
	前回の外部評価の内容や結果を運営推進会議において報告し、改善課題とその取り組みについて検討し、サービス改善に努めている。自治会へも加入し、町の祭りも見物に行くなど、地域との交流に努めている。
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) 今回の自己評価については、新任職員が多いため、職員の負担になることを配慮し、管理者のみで行っている。評価への取り組みをサービスの質の確保に活かしたいと考えているため、今後、評価に対する職員の理解を促し、全員で自己評価に取り組み自分たちのケアについて見直しを行う機会にできるよう取り組みを期待したい。
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) 運営推進会議は年間3回実施している。会議出席者には、事業所運営や利用者の状況について説明、報告し、理解を促している。また、避難訓練等について消防署や地域住民に協力依頼したり、出席者との意見交換により周辺住民や家族から意見をだしてもらったりして、事業所の運営に活かせるよう取り組んでいる。
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) 面会や電話、手紙などにより、利用者の現在の状況などを家族等に報告し、月1回のグループホーム便りで行事や日頃の利用者の様子を写真を交え伝えていく。家族の面会時には、家族の意見や苦情を引き出せるよう雰囲気づくりが心がけており、月1回のユニット会議で話し合い、日々のケアに反映するよう努めている。
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) 自治会に加入し、地域の祭りを見物したり、参加したりして交流を図るよう努めている。さらに、地域との連携を深めるために、近隣の保育所との交流や老人会への加入、日頃から外出の機会を増やす等の取り組みを検討している。

## 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)
<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	運営法人の理念である「地域に貢献」を基本理念に、地域との関わりを大事にしながら、利用者が一日一日を満足して生活できるよう取り組んでいる。	○	地域に密着したサービスを提供するためにも、法人の理念だけでなく事業所独自の理念づくりを期待したい。
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	管理者と職員は、日々の申し送りや月1回のユニット会議等において理念を共有し、基本理念に基づいた寄り添うケアの実践に努めている。		
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	地域の行事等にできるだけ参加したり、自治会に加入したりして、地元の人々との交流に努めている。また、運営推進会議に自治会役員に参加してもらったり、消防署に避難訓練に協力してもらったりしている。	○	近隣の保育所と交流を図ったり、老人会への加入を検討したりして、行事の時に限らず、日常的に交流できるような取り組みを期待したい。
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	運営者及び管理者は、自己評価及び外部評価の意義を理解して取り組んでおり、それらを活かしサービスの見直しを図り、質の向上に努めている。	○	今回の自己評価は管理者のみで実施しているため、今後は、ミーティング等において外部評価の意義について職員の理解を促し、自分達のケアについて見直しを行う機会としても、全職員で自己評価に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、利用者及び家族の代表者、自治会役員、地域包括支援センター職員、管理者等の参加で年3回実施している。特に家族代表や自治会からは具体的な提案がなされており、サービスの向上に役立っている。		

長崎県 長崎ケアハートガーデン グループホーム小ヶ倉

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	市の担当者に相談することにより交流の機会を作っている。また、市で行っている口腔ケアの指導に参加することにより、サービスの向上に活かせるよう計画している。	○	地域密着型サービスとして、市の担当者にグループホームの現状を伝えて理解を促し、市からの意見や助言を受けるなど積極的に働きかけ、行政サービスについても市からの積極的な情報提供を得られるような日頃からの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	月1回発行しているグループホーム便りや電話、手紙、面会時に、家族に利用者の暮らしぶりを伝えている。また、ケース記録や金銭出納帳を家族に確認してもらい、その際に確認のサインをもらっている。		
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	家族等が意見や苦情等を出しやすいように、面会時などに話をしやすい雰囲気づくりに心がけている。家族等からの意見は、ミーティング等で報告し運営に反映させるよう努めている。		
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	福利厚生の方からも離職を防ぐよう配慮している。やむをえず異動等が生じた場合は、引継ぎを十分に言い、利用者の不安を最小限に抑えるよう努めている。		
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	運営者は職員の勤務の調整を行い、できるだけ多くの職員が研修を受けられるよう配慮している。また、職員が参加した研修の内容については、ミーティングで報告を行ったり、報告書を回覧したりすることで、すべての職員の間で共有化を図っている。		
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	管理者は、市内の連絡会議や勉強会に参加し、サービスの質の向上に努めているが、職員を含めた同業者同士の交流までには至っていない。	○	市のグループホーム連絡協議会での勉強会等に職員も参加したり、近隣のグループホームと互いに見学し合う関係づくりに取り組んだりしながら交流を深めることにより、サービスの質の向上に活かされるよう期待したい。

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	入居前に、本人や家族に事業所を見学してもらうことで、利用者や家族の不安をとりのぞき、納得した上でサービスを利用し始めてもらえるように努めている。また、入居の際には居室内に馴染みの家具を持ち込んでもらい、安心できる場やその人らしく生活できるような雰囲気づくりを心がけている。		
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	職員は、利用者は人生の先輩であるという認識とともに、利用者に対し自分の家族であるという気持ちで関わっている。また、職員が利用者から学んだり、さまざまな生活場面で支えてもらったりする関係を築いている。日頃より、利用者がそれぞれに持つ能力を発揮できる場面づくりを心がけている。		
<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	職員は、利用者の言葉や表情から希望や意向を汲み取るように努めている。困難な場合は、利用者のこれまでの生活歴を理解したうえで、家族と話し合いながら利用者本位に支援するよう努めている。		
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	日々の支援の記録やアセスメントを参考に、全職員でのカンファレンス等において意見交換を行い、今後の課題やケアのあり方について話し合い、その意見を介護計画に反映するようにしている。	○	面会や電話、手紙等を利用して、介護計画について家族とも十分な話し合いの機会をもつように努め、家族や利用者の意見を反映させながら、利用者本人がよりよく生活できるような介護計画を作成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	介護計画に基づいた日々の支援に取り組み、定期的な見直しを行っている。状態の変化の際にも見直しを行っており、職員の気づきや意見等についても話し合い、チームの意見を介護計画の見直しに反映させるよう努めている。	○	介護計画を見直す際にも、家族等と十分な話し合いの機会を持つように努め、家族の気づきや意見を反映させることにより、より充実した介護計画の作成を期待したい。

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	利用者への支援やサービスについては、運営規程に基づいて家族の同意を得て行っている。	○	通院同行や買物代行、薬受け取り代行等に細かく料金設定があり、入居に際して十分に説明し、同意を得ている。利用者一人ひとりが、馴染みのある、その人らしい暮らしを送るうえで必要とされる支援への柔軟な対応についても、今後さらに検討することを期待したい。
<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	契約時に医療機関についての説明を行っており、利用者本人及び家族の希望に沿ってかかりつけ医を決めている。ホームの関係医療機関とは、往診や緊急時に対応してもらえるように関係を築いている。		
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	契約時に、重度化した場合や終末期のあり方について説明し、ホームの方針を理解してもらっている。家族の面会時には、現状を伝え、今後の予測と方針を伝えるようにしている。		
<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	記録等の書類は事務室に保管しており、個人情報の保護に努めている。職員は、利用者の病歴や生活歴等の把握により、一人ひとりにあった言葉かけを行っており、プライバシーへの配慮を心がけている。		
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	基本的な一日の生活の流れは決まっているが、食事や入浴等、利用者一人ひとりの体調やペースに配慮し、その人の希望に沿った過ごし方ができるよう支援している。	○	希望の表出が少ない利用者についても、これまでの生活歴や趣味等を考慮し、喜びや楽しみを見い出し、その人らしい生活を送れるように、今後もさらに利用者へ寄り添ったケアの実践を期待したい。

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>(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	利用者と職員と一緒に調理や料理の盛り付けを行っている。職員も利用者と同じテーブルを囲んで食事をしており、利用者の食事の際のサポートもさりげなく行っている。	○	楽しみながら食事ができるように、会話を交えた雰囲気づくりや、調理、盛り付けなどに取り組んでいる。今後、さらに利用者の力を活かせるように、役割分担等への工夫も期待したい。
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回を目安に入浴できるようにしている。その人のペースや体調に配慮し、利用者が希望する時間に入浴できるように支援している。利用者を楽しみながら入浴してもらえるように努めている。		
<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	利用者それぞれの能力や身体機能に合わせて、洗濯物たたみや調理、配膳などを役割として行ってもらっている。また、楽しみごとや気晴らしができるような支援を心がけている。		
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	ホームのベランダや玄関で日光浴をしたり、海辺への散歩に出かけたりしている。月に1回はドライブや買物に出かけるなど、気分転換につながるよう支援している。	○	日常的に、利用者一人ひとりの希望に合わせた外出や散歩ができるよう、今後、支援方法等について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	職員が利用者の気分や体調を把握し、見守りと声かけを行うことで、日中玄関を開放して自由な暮らしができるよう支援している。		
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	マニュアルを作成しており、消防署の協力を得て、立ち会ってもらい避難訓練を実施している。また、地域住民の協力を得るため、事前に運営推進会議でも訓練実施日の連絡を行い、実施後の報告も行っている。		

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	食事の量、水分摂取量等をチェック表に記録し、職員間での情報共有に努め、利用者一人ひとりの状態の把握に取り組んでいる。		
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	共用空間は広々としており、明るく清潔で不快な臭いもなく、快適な生活環境づくりに努めていることが窺える。玄関には、ホームでの利用者の様子が窺える写真が掲示されており、家族の目を引いている。		
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	利用者の居室は、その人らしい居室になるように、それぞれ好みのカーテンや馴染みの家具が配置されている。また、家族の写真や自分の描いた絵を貼るなど、個性のある居室づくりを支援している。		