

# 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	4270202270
法人名	社会福祉法人 江寿会
事業所名	認知症高齢者グループホーム えがお
訪問調査日	平成 20 年 9 月 1 日
評価確定日	平成 20 年 11 月 28 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	4270202270
法人名	社会福祉法人 江寿会
事業所名	認知症高齢者グループホーム えがお
所在地 (電話番号)	長崎県佐世保市江上町4847-10 (電話) 0956-58-4114

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9月1日	評価確定日	平成20年11月28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 16 年 7月 1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	17 人	常勤 15 人, 非常勤 2 人, 常勤換算	15.75 人

### (2) 建物概要

建物形態	併設 <del>(単独)</del>	<del>(新築)</del> / 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)	18,000 円	その他の経費(月額)	11,400 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	160 円	昼食 320 円
	夕食	320 円	おやつ 円
	または1日当たり 円		

### (4) 利用者の概要(平成20年 4月 1日現在)

利用者人数	18 名	男性 2 名	女性 16 名
要介護1	6 名	要介護2	1 名
要介護3	7 名	要介護4	3 名
要介護5	1 名	要支援2	0 名
年齢	平均 86.2 歳	最低 74 歳	最高 97 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	三川内病院、杏林病院、松本脳神経外科医院、岡本歯科診療所
---------	------------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

住宅地からは離れているが、庭に東屋があり、ハウステンボスの街並みや大村湾を望むことができる場所に位置している。利用者は、杖や歩行器、車椅子を利用して東屋まで移動し、思い思いに過ごしている。  
職員は、利用者が体を動かし、季節の変化を肌や目でしっかり感じとり、「えがお」が絶えないよう、一日、一月、一年の生活リズムを大切にして、理念の実践に努めている。  
利用者は、リビングで過ごす時間が多いが、職員同士、利用者一人ひとりの安全や過ごしやすい空間の確保に配慮し、声を掛け合いながら支援を行っている。今後も、ますます利用者へ寄り添ったサービスを提供できるよう、ケアの質の向上を迫及し、また、地域との関わりの中で地域の拠点としてさらに発展していくことが期待できる事業所である。

## 【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)
	前回の結果の改善点に対する取り組みだけでなく、日頃の気付きからの改善点についても取り組んでいる。
重点項目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)
	自己評価意義について良く理解している。今回の自己評価においては、十分な時間をかけることができなかったが、全職員で自己評価に取り組み、支援のあり方や考え方について検討することができ、日頃の支援の振り返りや反省のよい機会となった。
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)
	住宅地等から孤立した場所にあるが、運営推進会議にはできるだけ地域住民に参加してもらい、また、地域包括支援センターからの参加も得られるようになった。利用者家族の代表からも意見を聞くことができるようになり、開かれた雰囲気会議となってきた。参加しやすい会議を目指し、多くの意見をケアサービスに反映できるように努めている。
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:外部7, 8)
	意見箱の設置、苦情相談の案内の掲示をしているが、利用者家族等がこれまでに利用したことはなく、家族との普段のやりとりの中で、要望が出されることもあり、必要に応じて法人内で組織する苦情相談委員会で検討し、運営に反映するようにしている。また、家族との挨拶や会話を大切にして、気軽に話せ、質問できる環境づくりに注意している。
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)
重点項目④	利用者が安全で安心できる生活の場所として、地域住民の理解を得るためにも、地域の協力が得られるように、地域に協力できることを検討し、事業所の芝生のグラウンドをスポーツ交流の場として使用してもらうなど、地域の交流拠点として貢献できるよう努めている。

## 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)
<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	「笑顔」「共感」「団結」を法人の理念とし、複数のサービス提供の現場に浸透させている。グループホームにおいては、メリハリのある支援を追及するよう、毎日の楽しい生活「静」と「動」という独自の理念を作り上げている。		
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	管理者は理念に基づき、ケアサービス等の見直しや気づきについて、職員とともに検討などを行いながら、理念の共有とサービスの質の向上に取り組んでいる。		
<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	事業所は地域住民の居住地区から離れているが、孤立することのないよう、常に積極的に地域の活動に参加している。また、地域の活動の中心となって動き、交流の拠点として貢献に努めている。		
<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	管理者や職員は、自己評価、外部評価の意義を理解している。今回の自己評価への取り組みについては、時間に追われ思うように取り組めなかったとの反省があるが、全職員で取り組み、これまでの支援のあり方を振り返り、管理者が職員の考え方や思いを十分に知るきっかけとなっている。前回評価の課題に対する改善だけでなく、全体的に運営等を見つめ直し、改善に取り組むよう具体策を検討している。		
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	前回の会議から地域包括支援センターからも参加してもらっており、家族代表者からも意見を聞くことができる開かれた雰囲気の会議になってきている。また、毎回の会議録もしっかりと記録しており、参加しやすい会議を目指し、多くの意見を参考にして、サービスの向上に活かしたいと考えている。		

長崎県 認知症高齢者グループホーム えがお

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	現在は、書類の提出や認定の更新時の関わり程度である。今後は事業所の名称や職員の顔を覚えてもらい、積極的に情報を伝え、関係を密にできるように働きかけ、共にサービスの向上に取り組みたいと考えている。	○	今後、積極的に働きかけ関係づくりに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	利用者は地元の方が多く、家族やキーパーソンが遠方に住んでいる場合が多く、面会時に説明や報告をする機会が少ない。利用者の健康状態や近況、金銭管理については、定期的に文書や電話にて報告しており、必要などときには随時連絡を取っている。また、職員の異動などについては、ホーム便りを活用し報告している。		
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	意見箱を設置したり、苦情相談に関する掲示をしたりしているが、利用者家族がこれまでに利用したケースはない。家族等からの希望等については、同法人内施設の相談委員会のメンバーと検討しながら対応している。		
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	法人全体での異動により、職員は不定期に異動がある。余裕を持って交替できるように務めているが、馴染みの関係性が一時的に薄れることがあると感じており、利用者への影響が少ないように配慮に努めている。	○	利用者へのダメージを防ぐよう、異動の際には早い時点から段階的に支援を移行するなどの取り組みを期待したい。
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	職員採用後1年間は、法人が計画する研修を受け、その後は段階に応じて外部の研修を受講し報告書の提出を徹底している。グループホーム連絡協議会の主催する研修に参加している。	○	研修後の報告は法人だけでなく、事業所に持ち帰り報告会をするなどして研鑽を深め、職員間で情報を共有しサービスの質の向上に反映させるよう取り組みの検討を期待したい。
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	特別な行事などとしてではなく、近くのグループホームを訪問し、交流を図っている。また、グループホーム連絡協議会の研修に参加し、他事業所の職員と交流を図っている。		

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)
<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	利用者の多くは、法人内の施設利用があった方で、顔見知りや情報を得やすい状況となっている。また、十分な説明を行い、家族にも入居までに何度も訪問してもらう機会を作り、納得のうえで入居してもらえるように支援している。利用者の入居後も家族に宿泊してもらうなど、ゆっくり時間をかけて、馴染んでもらえるように努めている。		
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	自分の思いをうまく表現出来ない利用者に対して、思いに寄り添える支援、個性を大切に支援ができるよう、日頃の観察と情報の共有を徹底し、個別の支援に努めている。		
<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	利用者一人ひとりのその日の体調や気分により、どのように過ごしたいか意向や希望を把握するよう、毎朝の利用者の観察をしっかり行い、安心できるサービスを提供できるように、管理者、職員ともに取り組んでいる。		
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	利用者ごとに担当を決めず、すべての利用者を全職員で支援しており、各職員の気づきや意見を計画作成担当者が集約して計画を作成し、検討している。本人には日々の支援の中で、家族や関係者からは面会時や電話などで意見や要望を聞き、介護計画に反映させている。		
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	定期的な見直しはもとより、利用者の状態変化に伴い、必要に応じて見直しを行っている。利用者の日々の経過について十分記録し、全職員でアセスメントや介護計画について意見交換を行い、見直しを行っている。		

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)
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</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	利用者や家族の状況に応じて、通院やリハビリへの同行を行っている。また、退居後にも声かけを行い、時には様子を伺うなど柔軟な支援に努めている。		
<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	かかりつけ医や通院については、入居契約時に家族等と話し合い、地理的条件もあり、特別なことがなければ協力医療機関の受診をお願いしている。また、どのような時でも、適切な医療を受けられるよう支援体制・協力体制を整えている。		
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	契約時に利用者や家族等の希望を聞いている。利用者の状態等を家族等に随時報告し、出来るだけ早い段階から家族、かかりつけ医、協力医療機関と繰り返し話し合いを行い、重度化や終末期に向けての支援に努めている。		
<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	研修受講やミーティングにおいて、利用者のプライバシー保護について職員の意識向上を図っており、利用者一人ひとりに合わせた言葉遣いやプライドを傷つけない対応のあり方を身につけるよう努めている。また、個人情報の保護についても、利用者家族に許可を得るなどの配慮も行っている。		
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	おおよその1日の流れは決まっているが、利用者の体調やその日の気分に配慮して、一人ひとりのリズムやペースに合った支援を大切にしている。入浴等について、利用者が希望するときにできるように配慮して対応している。		

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)
<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	事業所の台所では食事の準備を行っておらず、法人内の施設で作る食事を配膳している。職員はそれぞれに弁当などを用意し、利用者と同じ食卓で介助しながら食事している。利用者は食後の後片付け、食器洗いなどを自然と行っている。	○	基準省令99条3にあるとおり、利用者と介護者が共同で調理ができるよう、米や味噌汁を炊くなど少しずつできることの検討を期待したい。また、調理等を利用者の残存能力を活かす場面とし、利用者のやりがい等につながるよう支援するとともに、利用者に対する新しい気づきや個性を知ること、信頼関係を深めるきっかけとして、職員も同じ食事ができるよう検討を期待したい。
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	利用者一人ひとりのその日の体調や気分の把握に努めながら、それぞれの思いに副えるよう対応している。また、浴槽や手すりについて改善を検討しており、利用者がより安心して入浴できるようにしたいと考えている。	○	安全面への配慮に基づく検討をされているので、利用者が安心して入浴を楽しめるよう、積極的に取り組むことを期待したい。
<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	利用者全員が食事の後片付けや食器洗いを自然に行っており、洗濯物も自分のものは自分で整理するなど、日ごろから利用者がそれぞれに役割を持って生活をしている様子が窺える。		
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	ホームの周囲には芝生が広がっており、東屋があり、季節を感じることもできる環境があるため、利用者の体調に配慮し、気軽に外出を楽しめるように支援に努めている。		
<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	非常口は施錠しているが、玄関等は鍵をかけず開放している。事業所の周囲は、外に出ると迷い道が多いこともあり、出入り口にはセンサーを取り付け、見守りに努めている。		
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	災害対策、救急搬送など、地理的な不便さを考え万全の対策を講じている。マニュアルに基づく訓練の実施、法人内の連携の徹底に加え、地域の方々の協力体制を強化し、常に利用者の安全を優先するような体制に努めている。		

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>(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	献立は、法人内の施設の栄養士が作成しており、栄養バランスが管理されている。利用者一人ひとりの食事や水分の摂取量については、そのつど記録し健康管理に反映させ支援している。		
<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	共用空間は、リビングのほかに和室があり、利用者が思い思いにくつろげるようになっている。洗面室などもゆとりがあり、利用者が過ごしやすいうように配慮している。周囲には芝生や東屋があり、室内、戸外ともに心地よく過ごせるように工夫している。		
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	利用者の居室には、家族の写真や使い慣れた調度品が持ち込まれており、整理されている。居室からの景色も良く、くつろげる雰囲気づくりがなされている。テレビの持ち込みは自由だが、閉じこもり予防としてもあまり勧めていない。家族の宿泊についても、利用者の居室と一緒に寝ることができるように配慮して支援している。		