

# 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	4270500350
法人名	社会福祉法人 恵光会
事業所名	グループホーム 慈恵荘
訪問調査日	平成 20 年 10 月 22 日
評価確定日	平成 20 年 12 月 2 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	4270500350		
法人名	社会福祉法人 恵光会		
事業所名	グループホーム 慈恵荘		
所在地 (電話番号)	長崎県大村市東大村2丁目1616番地14 (電 話) 0957-20-7120		
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10月22日	評価確定日	平成20年12月2日

## 【情報提供票より】(平成 20年 9月 1日事業所記入)

### (1)組織概要

開設年月日	平成 12 年 12 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	9 人	常勤 9人, 非常勤 人, 常勤換算	9人

### (2)建物概要

建物形態	(併設)単独	(新築)改築
建物構造	鉄骨 一部鉄筋平屋 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)	30,000 円	その他の経費(月額)	— 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	200 円	昼食 300 円
	夕食	300 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 9月 1現在)

利用者人数	9 名	男性 0 名	女性 9 名
要介護1	1 名	要介護2	2 名
要介護3	2 名	要介護4	4 名
要介護5	名	要支援2	名
年齢	平均 88.6 歳	最低 79 歳	最高 100 歳

### (5)協力医療機関

協力医療機関名	たなか循環器内科、前田ひふ科アレルギー科、野島歯科医院、山口耳鼻咽喉科医院、中澤病院
---------	--

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

郊外にあり、交通の便はあまり良いとは言えないが、自然の中に位置しており、春には茶畑で茶摘みをし、茶もみの技術を小学生に披露したり、近所の小学校の児童の下校の見守りを行ったりと、利用者をはじめ、事業所全体が、地域の中に浸透している。

管理者や職員は、理念である「まごころとおもいやり」と「人を敬う」ことを軸として、安心できる生活の支援に取り組んでいる。特に利用者の自己決定を大切にし、その人らしく暮らせるように配慮している。また、利用者が居心地よく過ごせるように、入居前の本人の暮らしぶりを職員の目で何度も確認し、ホームの居室を自宅の部屋に似せて家具等を配置する等の細やかな気配りも感じられる。

今後も、県や市のグループホーム事業の先駆者として、さらなる向上を求め、情報を発信する等、県・市内の事業所の相互発展への取り組みが期待できる。

## 【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)
	前回の評価結果をもとにした改善に取り組むとともに、日々の気づきや利用者の立場から見た不便さや必要な改善に迅速に対応し、常に安心して生活できる環境を整える努力をしている。
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)
	今回の自己評価は、職員の異動もなく、前回の自己評価と毎日の支援の状況を照らし合わせて、話し合い、意見を集約して取り組んだ。
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、2ヶ月ごとに開催し、運営状況等の報告や前回の会議における提案や意見・要望に関する回答を行っている。参加者への意見に対する対応などからも、参加者の理解や信頼が深まり、さらなる協力が得られており、参加者からの意見、提案を運営に活かしている。
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)
	家族には、意見や苦情相談について契約時に説明している。また、運営推進会議や面会の際に家族の意見を引き出せるように職員が積極的に関わっている。他にも、面会時の対応や電話やホーム便りで利用者の様子を伝えることで、家族が希望を言ったり、相談したりしやすい雰囲気づくりに努めている。
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)
	利用者や職員は、地域の夏祭りや近くの小学校の運動会に参加したり、利用者手作りの饅頭を小学校に届けたり、児童の下校の見守りをするなど、地域の一員として役割を果たしている。また、買い物や散歩に出かけた際に挨拶や会話を交わしたりと地域の人々との日常的な交流がある。防災に関する協力や住民の介護相談を受けるなど、相互に協力しあう関係性も構築されている。

## 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	45年前の法人開設時から一貫した理念である「至誠天に通ず」を、分かりやすく、事業所独自に「まごごろと思いやり」と表し、日々深く追求しながら実践にあたっている。		
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	理念とともに常に「人を敬う」事を大切にしており、倫理要綱も整備している。また、職員が理念を深く理解し、具体化、実践しやすい環境づくりに努めている。		
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	地域の方の訪問を待つのではなく、地域の行事に出向いて積極的に交流を深めている。日々の挨拶や声かけに始まり、手づくり饅頭を小学校に届けたり、利用者とともに小学生の下校時の見守りを行ったりしている。日々の生活の中で、利用者とともにできることを見つけ、地元の人々との交流を深めている。		
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	外部評価や自己評価の意義を十分に理解して取り組んでおり、その成果や経過を日々の実践に反映し、ケアサービスの質の向上に努めている。自己評価には、全職員が取り組み、それぞれに自らのケアを振り返っている。他事業所との相互評価も活用しながら、日々改善に取り組んでいる。		
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	2ヶ月に1回定期的に開催し、事業所の運営状況や行事、外部評価等について報告し、各委員からも活発に意見が出されている。委員からの意見は、運営面やサービスの質の向上に向けた取り組みに反映させている。きめ細かな情報開示や、メンバーから出される意見を参考にした実践などから、ホームに対する信頼と理解を深め、委員からの協力が得られている。		

長崎県 グループホーム慈恵荘

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	介護保険運営協議会、介護認定審査会、地域包括支援センター運営協議会、地域密着型サービス運営協議会等の委員として、管理者が直接的に担当者と関わる機会が多く、情報交換や連絡を行い、相互に協力する関係性ができている。		
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	利用者の日々の暮らしぶりを、ホーム便りで定期的に伝えている。個別の報告事項は、面会や電話で伝えている。金銭関係の報告についても、収支を明確にしておき、家族への報告を大切にしている。		
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	苦情については、相談窓口等を契約時に案内している。面会時に気兼ねなく利用者との時間を過ごせるように配慮するなど、ささいな事でも相談してもらえような雰囲気づくりをしている。また、運営推進会議や面会などの際に積極的に家族の話聞くようにも配慮している。		
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	運営者、管理者は、利用者への影響を考慮して、職員の異動は行わない方針をとっている。出産などの理由で職員が退職を検討している場合も、できる限り勤務できるような支援体制を整えるなどの配慮も行っている。		
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	管理者は職員それぞれの個性を把握し、成長を見据え、個別の年間目標を決めて、それに応じた研修の受講などにより、職員の育成に努めている。外部研修への参加は出張扱いとするなど十分に配慮しており、復命書により他の職員とも共有できるようにしている。また、職場内でも定期的に職員が主となって勉強会を開催している。		
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	同業者からの多くの質問や相談を受けており、話を聞いたりアドバイスしたりしている。また、グループホーム連絡協議会の学習会や事例検討会への参加、職員の交換実習、相互評価などに取り組み、地域全体のネットワーク構築やサービスの質の向上を目指した活動を行っている。		

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>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	入居相談の時点で、利用希望者宅を訪問し関係づくりに努めるとともに、自宅等での家具の配置など生活環境の把握も行っている。本人がホームに馴染みやすいように、居室の家具やベッドの配置に配慮したり、家族の面会や宿泊を頻繁にしてもらったりして、新しい生活環境への不安を最小限にできるようにしている。		
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	「人を敬う」気持ちを忘れず、利用者の生活リズムを大切にしており、常に「安心」できる状態であるよう寄り添う介護に努めている。また、人生の先輩である利用者には料理や裁縫、園芸など教わりながら、共に支えあっている。		
<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	利用者が希望を伝えたり、自己決定ができるように、職員は問いかける言葉や態度などに十分に配慮している。また、職員は利用者により寄り添い、意向を把握しやすい時間帯等を捉え、日々のコミュニケーションの中から、希望や意向を汲み取る努力をしている。		
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	家族や必要な関係者の意見を聴取し、職員間で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検討を重ね、担当者が介護計画を作成している。作成した計画については、利用者や家族に提示し同意を得ており、全職員に周知している。		
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	基本的には3ヶ月に1回見直しを行い、急変や状況の変化に応じてその都度見直しを行っている。利用者や家族からの意見も反映させ、常に現状に即した介護計画を作成している。		

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	利用者の希望に合わせて、通院や買い物、美容室、墓参り等の個別の外出に柔軟に対応している。利用者、職員全員で外出する際には、法人からの支援も得ている。		
<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	本人や家族等の希望を大切にしており、内科、歯科、皮膚科など、馴染みのかかりつけ医を継続して受診できるように支援している。馴染みの医療機関を受診することは、知人と会う機会ともなり、利用者の楽しみにもなっている。		
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	入居時に事業所の方針等を説明しているが、その時々々の本人や家族の意思を尊重しながら、話し合いにより一番良いと思われる支援体制を選択し、対応している。家族や職員は、利用者にとってどんな状況が一番安心し、幸せと感じられるかについて話し合いを持つようにしている。		
<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	職員の育成過程の中でも「言葉かけ」には特に心がけており、「言葉にはたましいがある」との管理者の思いを込めて職員に伝えている。職員一人ひとりが利用者の人格を敬い、尊厳が損なわれる事のないよう言動に注意を払っている。また、個人情報の保護についても、写真掲載への承諾や記録の持ち出しがないようにしている。		
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	おおよそ一日の流れは決まっているが、強制する事なく、常に利用者の生活リズムと体調に合わせて、意向に副えるよう支援に努めている。そのために柔軟な職員の勤務シフトを組み、個別に希望する食事や入浴の時間、買い物や散歩等の外出にも対応できるように配慮している。		

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	食事については、週間の献立などは作成しておらず、その日の献立は利用者が食べたいものなどから一緒に考え、一緒に作るようにしており、それに合わせて買い出しに出かけている。桜の時期には庭の桜が見える場所で食卓を囲み、夏は庭でバーベキューを楽しみ、菜園の作物を収穫し献立を考えるなど、季節を感じながら食卓を囲み、食を楽しむ工夫を施している。		
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	入浴の日時は決めておらず、利用者の体調に合わせて毎日入浴できるよう対応している。楽しめる入浴であるよう配慮しており、一人でゆっくり入る人、不安もあり職員と一緒に入浴する人とそれぞれに合わせて支援している。また、季節ごとに菖蒲湯やゆず湯なども行っている。		
<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	毎日の生活の中で、掃除や調理、菜園の手入れ、裁縫等、利用者の趣味や特技をもとに、利用者の残された機能を十分に活かせる役割や楽しみ事が持てるよう支援しており、職員も教えてもらうことが多い。また、買い物などの外出での気分転換も図っている。		
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	利用者は、自由に戸外に出て、自室のすぐ裏の庭や広場で体を動かしたり、菜園へ出て手入れをしたりしている。また、日常的に食材の買い出しに出かけたり、受診、美容室、近所の散歩などに出かけたりしているほか、季節ごとの花見やハイキング等の外出も行っている。		
<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	職員は、玄関の鍵をかけることの弊害を理解しており、日中は鍵をかけず支援にあたっている。センサーの設置も無く、職員による見守り、気配りを徹底し、事故防止に努めるとともに、利用者が戸外に出て、開放感を味わいながら過ごしてもらえ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	昼夜を想定した避難訓練、地域町内防災協力会の組織化、消防署主催の消火操法大会への参加等積極的に取り組んでいる。また、通報体制の構築、定期的な自主点検、防災業者の保守点検、台風・停電・大雪とあらゆる場面を想定したマニュアルを整備している。運営推進会議を活用して、訓練報告や協力依頼、町内の避難場所の周知等、安全対策に十分に取り組んでいる。		

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 (すでに取組んでいることも含む)
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	利用者の嗜好や食習慣、食欲や飲み込む力の状態に合わせて調理法等を工夫している。献立はその日に考えているが、併設施設の管理栄養士に相談したり、内容のチェックをしてもらったりして、栄養に偏りがないよう配慮している。食事摂取量や水分補給についても記録を残し、健康管理の資料として利用している。		
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	広い廊下とゆとりのある食堂や居間があり、他にも椅子やテーブルが用意され、思い思いの時間を過ごせる配慮がある。季節に合わせて雛人形や五月人形を飾ったり、絵画等を掛け、居心地のよい、家庭的な雰囲気の空間づくりを行っている。	○	食堂や居間については、使用していない季節の装飾品や小物などを収納スペースを設けて整理すると室内がすっきりと整い、より居心地のよい空間となる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	入居前に家族の同意を得て、自宅の利用者の居室を撮影し、自宅での生活空間の再現に努め、ホームでの生活もこれまでの生活の延長として捉えてもらい、生活環境の変化による不安を最小限にするように配慮している。仏壇や嫁入道具の鏡台、裁縫箱など、使い慣れた品々を持ち込み、居室を整えている。仏壇を持ち込んでいる利用者には、朝からご飯を供えたり、ロウソクや線香を焚くことができるように支援している。		