

# 1. 評価結果概要表

作成日 平成20年11月18日

## 【評価実施概要】

事業所番号	4270201496
法人名	株式会社 サポート
事業所名	グループホーム サポート ピア花水木
所在地	〒857-0832 長崎県佐世保市藤原町5番1号 (電話) 0956-34-8251

評価機関名	特定非営利活動法人 ローカルネット日本福祉医療評価支援機構		
所在地	〒855-0801 長崎県島原市高島二丁目7217 島原商工会議所1階		
訪問調査日	平成20年11月5日	評価確定日	平成20年12月3日

## 【情報提供票より】(平成20年10月1日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 15 年 1 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 8.05 人

### (2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り		
	3 階建ての	2 階 ~	3 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)	39,500 円	その他の経費(月額)	8,000 円	
敷金	有( ) 円 無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( 200,000 円) 無	有りの場合 償却の有無	有(期間: 85%を10年)	
食材料費	朝食	250 円	昼食	350 円
	夕食	400 円	おやつ	円
または1日当たり				

### (4) 利用者の概要( 10月 1日現在)

利用者人数	18 名	男性	5 名	女性	13 名
要介護1	2 名	要介護2	3 名		
要介護3	3 名	要介護4	9 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 85.2 歳	最低	76 歳	最高	96 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人 フジイ内科胃腸科医院 ・ 医療法人 太田歯科診療所
---------	--------------------------------


## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホーム伝統のバザーが今年も12月の第4土曜日に開催される。当初は、職員がバザー提供品を自宅から持ち寄り、主に家族に声かけて始められていたものが、今では地域住民の提供・購買があり、野菜や餅も販売されている。他にも地域と入居者の関わりの一環として、ホーム地下1階を週2回(火・金)の移動野菜販売の場所として提供をされている。入居者もお金を持って職員と一緒に買い物され、近隣住民も買い物に来られるので、買い物を通した触れ合いの機会になっている。又、他職種との連携支援もされており、入居者の希望により週3回のマッサージ施術の利用も受け入れられており、東洋医学の観点からのアドバイスで医療受診へつながることも多く、入居者の健康維持・管理に反映されている。他に歯科の口腔ケア指導や訪問美容師の受け入れをされており、臥床生活者の整容や清潔保持にも留意されている。今年のテーマである『自然に生きる』が、地域力や他職種などとの連携によりホームの共同生活の実践に反映されたホームである。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目	<p>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)</p> <p>4月の新卒者採用に間に合うように改善計画シートを作成され、具体的目標設定と実践の取り組みをされ、9月に評価をされている。個人の日常記録とケアプランのモニタリングを1日の流れに沿って分りやすい書式にし、記載場所を区別することによりサービス経過がより理解しやすくなり、職員へのプランの意識付けに繋がっている。自然災害時の対応手順や関連機関への連絡体制、持ち出し品リスト、備蓄などライフラインに繋がる取り決めの明文化を図られ、勉強会も含めて実行に移されている。</p>
	<p>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</p> <p>毎年、6月頃、会社本部のスーパーバイザーによる事業所点検が行われる。点検結果を踏まえて、外部評価に備えた全職員個々の自己評価項目への記入が1ヶ月の月日を要して行われ、集められたものを最終的に管理者がまとめられている。管理者は、20年度の援助目標と業務内容を照合した目線で『自由に生きる』をテーマに外部評価に臨まれた。</p>
重点項目	<p>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)</p> <p>運営推進会議は概ね3ヶ月に1回開催されている。年度初めの会議で、会社の今年度の事業計画とホームの援助目標についての説明をされ、更に、ホームが抱えている課題に関連したホームの指針と新卒者採用の報告など年度変わりにふさわしい取り組みをされている。2回目からは、行事予定やホームの現況・今後の予定など、質疑応答を交えながら進行されている。参加メンバーからは身近な相談やホーム業務に対するアイデアなどを聞くことができ、コミュニティ形成につながる会議の運営である。</p>
重点項目	<p>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)</p> <p>家族の意見や要望などなかなか伝えてもらえないのが現状ではあるが、過去の事例を話しながらヒントを見つけられたようである。入居当初、帰宅願望の強い入居者があり、職員が何度も自宅を訪問して家族と話し合いの場を持たれたとき、家族の忌憚のない意見や要望を聞くことができていることに気づかれた。</p>
重点項目	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>H19年度の援助目標の評価に、運営推進会議等を通して地域住民との交流の機会が増え、ホームに対する理解を得ることができたと自負されている。民生委員の方は、入居者や家族と触れ合って、職員の日常業務に協賛されている。又、地域住民には、排便処理用の古着の回収に尽力いただいたり、野菜の移動販売をホーム地下1階で入居者と一緒に利用いただいている。</p>

## 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>. 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	認知症によって自立した生活が困難になった方々に対して安心と尊厳のある生活を営めるよう支援することをピア花水木の事業目的とし、運営方針の1つに、「地域密着型サービスとして、地域との連携や関係作りを行う」を挙げられており、理念である【ゆったりと楽しく、自由にありのままに、なじみの環境で、地域と共に】の基となっている。		
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	【自由にありのままに】をスローガンにし、本人の意思とわがまを大切にすることをモットーにしながら、【動く、食べる、寝る、笑う、泣く】といった自然な生活が、仲間の支えとスタッフの見守りの中で、穏やかに流れる環境づくりを目指した取り組みに努められている。H20年度の援助目標のメインは『自然に生きる』である。		
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	H19年度の援助目標等の評価では、運営推進会議等を通して地域の方々との交流の機会が増え、ホームに対する理解を得ることができたと自負されている。民生委員の方は、入居者や家族と触れ合っており、職員の日常業務に協賛されている。又、地域の方には、排便処理用の古着の回収に尽力いただいたり、野菜の移動販売をホーム地下1階で入居者と一緒にご利用いただいている。		
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	毎年6月頃に、会社本部のスーパーバイザーによる事業所の点検が行われる。点検結果を踏まえて外部評価に備えた全職員個々の自己評価項目への記入が1ヶ月の月日を要して行われ、集められたものを最終的に管理者がまとめられている。管理者は、H20年度の援助目標と業務内容を照合した目標で『自然に生きる』をテーマに外部評価に臨まれた。		
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	運営推進会議は概ね3ヶ月に1回開催されている。年度初めの会議で会社の今年度の事業計画とホームの援助目標についての説明をされ、更に、ホームが抱えている課題に関連したホームの指針と新卒者採用の報告など年度変わりにふさわしい取り組みをされている。2回目からは行事予定やホームの現況、今後の予定など、質疑応答を交えて進行されている。参加メンバーからは身近な相談やホーム業務に対するアイデアなどを聞くことができ、コミュニティ形成につながる会議の運営である。		

グループホーム サポートピア花水木

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	これまで市の担当者とは、介護教室の受託や書類提出などで関わりを持たれていたが、「市の苦情・相談窓口の事業所側使用も有ではないか」ということで、市の担当者に相談を持ちかけ、アドバイスなど頂かれている。今では、市庁舎内で姿を見かけたら気軽に声をかけ、近況報告など双方向の情報交換ができるまでに進展されており、「良い意味で見方が変わった」と関係構築に意欲を示されている。		
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	家族の面会時に、入居者の様子や生活ぶりなど伝えられる以外にも、毎月の請求書と一緒に入居者の状況や金銭管理の報告をされており、家族の安心に繋がられている。家族によっては「お礼」の手紙を出されることもある。		
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	家族の意見や要望などなかなか伝えてもらえないのが現実ではあるが、過去の事例を話しながらヒントを見つけられたようである。入居当初、帰宅願望の強い方があり、職員が何度も自宅を訪問して家族と話し合いの場を持たれたとき、家族の忌憚のない意見や要望を聞くことができています。		
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	会社の運営方針で新任者は、会社内の施設で現場体験を積んでもらい、異動を行う。新任採用時は、家族にはその旨を伝え「温かく見守り、育成の協力」を要請され、入居者には紹介の形をとられている。これまでは、エレベーター口に職員の顔写真と名前が掲示されていたが、昨今の社会情勢等を考慮して撤去され、安全面に配慮した名札の着用等を検討されている最中である。		
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	今年度の会社の事業計画の重点目標が、「職員の意識向上により、入居者及び利用者生きる喜びを与えられるサービスの提供を行う」である。具体的取り組みとして、職員の積極的研修受講や自己研鑽、的確な資料化と伝達技術、資格取得等の目標設定と責任・役割を全うするである。今年度から、会社方針である大卒者の新卒採用を高卒者に若年化し、(人を育てることに目を向ける)取り組みに力を注がれている。		
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	当ホームは、メディアを通して一人の入居者のホーム生活をドキュメント放送された関係もあり、他のグループホームの立ち上げなどへの協力要請に対応されたり、広範囲での交流経験を持たれている。グループホーム協議会以外に職員個々で仲間作りをされており、語らいや集いを通して得られたものがそれぞれの業務に反映されている。		

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>.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	<p>馴染みながらのサービス利用</p> <p>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</p>	<p>1階のデイサービス利用からホーム入居へ移行される入居者には、ホームの日中利用や宿泊など体験していただき、徐々に馴染める環境づくりを支援されている。又、いち早く入居者と職員の相性を把握され、関わるの時間や機会を多く持てるよう支援をされており、入居者の安心・安定に繋がっている。</p>		
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	<p>本人と共に過ごし支えあう関係</p> <p>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ぶ哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている</p>	<p>年代差を上手に活用した成功例として、新卒の新人職員と入居者との関係は曾孫的であり、入居者も寛容な姿勢で受け答えされている。職員の人柄もさることながら、一生懸命さと実直さが入居者に伝わっている。机上で学んだことを忠実に現場で活かしながら、実体験を積み重ね自信を蓄積される様は、入居者によって育てられているようである。</p>		
<b>.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	<p>思いや意向の把握</p> <p>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</p>	<p>職員には「自分がそうだったらどうか」の視点で、自分に置き換えた考え方で対応するように指導されている。例えば、濃い味付けが好きな入居者には、本人の希望を優先して、可能な限り本人好みの味付けに近づけ、量を少なくするなどの配慮をされている。</p>		
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	<p>チームでつくる利用者本位の介護計画</p> <p>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</p>	<p>今年度から新しい個人記録の書式になり、日常生活記録とケアプランに沿った実践・モニタリングを1日の流れに沿って記録されており、職員のプランに対する意識づけに反映されている。又、ケアプランの雛形を家族に持ち帰って検討いただき、家族の意見の聴取や同意に繋がっている。</p>		
16	37	<p>現状に即した介護計画の見直し</p> <p>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</p>	<p>個人記録の書式変更後は、職員のプランに対する理解度が増し、新人にとってはケアの理解がしやすいため、職員の気づきや目線が入居者の現状を踏まえた日々のモニタリングに反映され、それがケアプランの見直しに繋がっている。近年、身体介護が増えてきたことを特徴として挙げられている。</p>		

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	かつて入居者の介護度が低かったときは入居者・家族の要望に応じて、ホームの多機能性を発揮できていたが、入居者全体の介護度が高くなり、ホームの多機能性を活かした取り組みとして特段挙げるような支援にまで手が回っていないのが現状である。	○	市が推進している認知症キャラバンの取り組みを家族会や運営推進会議で取り上げられるなど、認知症啓発活動を通してホームの多機能性を活かし、事業所の多機能性と家族や地域住民のマンパワーを融合させた支援が期待される。
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					
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	入居に当たっての手続き時、嘱託医の関わりがあるので、かかりつけ医の高齢化や代替わり(親から子へ)、又は認知症に詳しくない医師などの場合、本人及び家族の希望も踏まえ嘱託医へ変更いただく場合がある。		
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	管理者は昔ながらの家庭での看取りを理想としており、方針としては、「自分達が満足したケア」ではなく、「家族の代理であることが建て前での接遇」を基本姿勢に、家族にも職員の基本姿勢を伝えたいと努められている。又、ホームが身体介護をするには満足した環境でないことを危惧され、環境と入居者に合った対応の必然性を大事に考えられている。		
. 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	H19年度の研修で「認知症こそ、プライバシーを重視する必要がある」と学び、研修成果が業務に反映されている。例えば、部屋に入るときはノックをするなど接遇面でのプライバシーへの配慮や否定語を避けた言葉かけの工夫が訪問当日にも確認された。又、記録物などの取り扱いも慎重にされており、特定の場所で保管・管理されている。		
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	現在、介護度の高い入居者が多く、個別対応が充分図られていないことを反省点として挙げられている。寝たきりになられた方の介護は、1ユニット2人までがホームの能力の限界であることを悟られており、今後の入居受け入れの目安に反映させたい意向を持たれている。	○	ホームの受け入れ能力を自覚したサービスの提供が、パターン化した暮らしの中での個性のある支援が実践できる環境づくりに繋がることに期待したい。

グループホーム サポートピア花水木

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)
(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	食事の配膳や盛り付けなど入居者の状態や能力を活かした支援をされている。現在、帰宅願望のある入居者には時間をかけて誘導し、他の入居者への影響も配慮しながら食事モードの環境整備を図られている。又、食事介助は自力摂取を基本に、本人のペースに沿った支援で皿の配置換えや声かけ誘導でサポートされている。		
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	入浴拒否者の対応として過去には、入居者と一緒に職員も入浴して、背中を流し合うなど入浴を楽しめる環境づくりをされたこともある。現入居者は風呂上りに大好きな丸ボーロを食することを好まれるので、入浴後の楽しみ提供で支援に繋がられている。又、入浴とは別に、必要な方には足浴支援も併用されており、爪切りや清潔支援に繋がられている。		
(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					
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	マンネリ化や職員主導の支援にならないように声かけなどにも配慮した取り組みをされており、本人の気分や状態を考慮しながら主体性が発揮できる環境づくりに努められている。		
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	散歩や買い物など可能な限りの支援はされている。最近では、体力と気力の低下が入居者に現れ、往きは楽しみながら歩かれているが帰りはタクシー利用になる場合が増えてきた。又、臥床生活者には、窓越しの景色を通した話題等でコミュニケーションを図られたり、窓から入る風や音などを通して五感へ響く支援も心がけられている。		
(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	玄関は、家族の要望と安全確保のために施錠されているが、開放感や換気のために開錠されるときは、玄関口が見える場所に職員を一人は配置されている。又、センサーを取り付けられており、外出の傾向を把握できるようになっている。		
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	H20年度の事業計画の中に防災管理計画が挙げられており、自主訓練も含めて年3回の昼夜を想定した火災時の避難誘導訓練や消防計画に基づいた防災管理の徹底、専門業者による防災設備の定期的点検の実施など計画に沿った取り組みがなされている。又、新型インフルエンザ等への危機感も持たれており、職員等への指導も研修を通してされる予定である。		

グループホーム サポートピア花水木

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	訪問した日の昼食時、摂取栄養バランスの確保につながる声かけをされており、『これは芋の天ぷらです』、『芋は好きですよえ』、『一口食べてみて』と、一問一答を相手の顔を見ながら時間をかけて支援されている。入居者一人ひとりの嗜好や心身の状態を把握した対応で偏りや摂取量不足にも居合わせた職員間の情報提供と対応の連携がチームワークに反映されている。		
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	装飾や調度品で室感を出されており、和室は寛ぎの雰囲気を感じられる。対面式の台所からはリビングや和室で寛がれる入居者の様子が観察でき、入居者にとっても煮炊きの匂いや調理音など五感への刺激を受けることができ、人の気配を感じながら集いや独り居を楽しめる環境である。		
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、入居者の経歴や趣味、個性が反映された部屋作りがされており、落ち着いた雰囲気の居室からは、本人にとって安心できる場所になっていることを窺い知ることができる。		