

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	4270202528
法人名	有限会社 ケア・アンド・サポート
事業所名	グループホーム ゆうしゅん
訪問調査日	平成 20 年 10 月 8 日
評価確定日	平成 20 年 12 月 8 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	4270202528
法人名	有限会社 ケア・アンド・サポート
事業所名	グループホームゆうしゅん
所在地 (電話番号)	長崎県佐世保市東浜町846-3 (電話) 0956-32-9900

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8日	評価確定日	平成20年12月8日

【情報提供票より】(平成 20年 8月 27日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 17 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	16 人	常勤	12 人, 非常勤 4 人, 常勤換算 15.5 人

(2) 建物概要

建物形態	併設 単独	新築 / 改築
建物構造	木造	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)	30,000 円	その他の経費(月額)	8,100 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	円	昼食 円
	夕食	円	おやつ 円
	または1日当たり 850円		

(4) 利用者の概要(平成 20年 8月 27日現在)

利用者人数	18 名	男性	3 名	女性	15 名
要介護1	8 名	要介護2	1 名		
要介護3	7 名	要介護4	2 名		
要介護5	名	要支援2	名		
年齢	平均 80.8 歳	最低	70 歳	最高	94 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	むかい医院、迎歯科、佐世保中央病院
---------	-------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

小高い住宅街の民家に囲まれた場所に位置しており、門扉もなくスロープを設けた玄関までのアプローチは、訪問しやすい雰囲気が漂う。
 管理者と職員は、ホームに暮らす利用者一人ひとりが豊かで幸せな人生が送れるようにという思いで支援にあたっている。また、地域の他事業所と連携を図り、共同で行事に取り組んだり、他事業所での職員の実習を試みたりしながら、より良いケアの提供のために努力し、研鑽している姿勢が窺える。
 家族等、利用者ともに安心して生活できるよう医療面においても医療連携体制を整えており、記録や書類の整備状況からも、利用者を大切に考えるサービスの展開に努めていることが窺える。

【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話し合いを行い、改善計画シートを活用して改善への取り組み計画を立てている。研修参加について、内容によって出張扱いとしたり、砂利道の舗装を計画したりと具体的な改善に向けて取り組んでいる。
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)
	全職員がそれぞれに自己評価した内容について全体会議で話し合いを行い、管理者が集約して自己評価に取り組んでいる。
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)
	2ヶ月に1回運営推進会議を開催しており、参加者の理解も少しずつ深まっている。特に自治会長は、ホームの避難訓練に参加していただける予定となっている。今後、会議においてホームの状況等をさらに理解してもらえよう働きかけることで、運営に対する意見がより活発に交わされ、介護サービスの向上につながる事が期待できる。
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)
	面会時に家族に声をかけて意見を聞くようにしている。また、年1回家族会を開催しており、出席率も高く、家族からの意見、苦情を聞く機会となっている。家族からの意見や苦情については、所定の様式に記録し、職員間で共有しており、その後の対応に繋げている。
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)
	日頃のあいさつや散歩、買い物の機会に顔見知りになったり、自治会の行事に参加したりと交流を少しずつ広めるように努めている。自治会長には積極的にホームに関わってもらっており、今後の地域との連携において協力が期待ができる。

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)
I. 理念に基づく運営					
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	地域密着型サービスとしての理念について検討し、今までのものを見直して、覚えやすく簡潔な表現の理念を新たにつくりあげている。		
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、職員だけでなく、家族や利用者にもわかりやすい理念になっていて、具現化していくにあたっては、利用者一人ひとりが「一緒に過ごせてよかった」と思える時間を共有するように、支援に取り組んでいる。		
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	自治会に加入し情報収集に努めている。高齢者が多い地域であるため、職員には球技大会等の行事参加の要請があったり、公民館の掃除に出向いたりして、交流する機会に結び付けている。また、近くの商店に買い物に出かけた際などに、挨拶を交わすことで交流を図っている。	○	今後ホーム便りを新たに作る予定があるので、作成後は自治会長に依頼し回覧してもらうなど、地域住民にホームを知ってもらう働きかけを行い、地域の中でのボランティアや協力を得ることにつながるよう取り組みを期待したい。
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	評価結果をもとに、職員や代表と課題についての共有を図り、話し合っ改善への取り組みを行っている。今回の自己評価についても、職員全員が一人ひとり行い、全体会議で意見を確認して、管理者が集約している。また、運営推進会議や職員会議の議題に取り上げ、外部評価についての認識を持ってもらえるよう取り組んでいる。	○	職員が評価の必要性や意義を再認識し、より効果的な評価ができるよう取り組みを期待したい。
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、2ヶ月に1回確実に開催している。権利擁護についての勉強会などを会議内容に含めるなど、工夫を凝らし活発な会議運営に努めている。参加者からは、具体的に地域の理解を深めるための意見が少しずつ出されるようになってきている。		

長崎県 グループホームゆうしゅん

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	市の担当者には、運営推進会議に参加してもらっている。それ以外にも電話や窓口で直接出向き相談を行って、関係づくりに努めている。		
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	面会に訪れる家族等も多く、その機会に利用者の暮らしぶりや状態について伝えている。また、月1回発行しているホーム便りと金銭管理簿をあわせて送付しており、職員の異動についても便りに一筆入れて報告している。		
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	面会時に家族に声をかけて意見を聞くようにしている。また、年1回家族会を開催しており、出席率も高く、家族からの意見、苦情を聞く機会となっている。家族からの意見や苦情については、所定の様式に記録し、職員間で共有しており、その後の対応に繋げている。		
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	ホーム全体で馴染みの関係づくりを考え、ユニット間の職員異動についても、職員のシフト等の配慮で利用者の負担を軽減するよう考慮している。		
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	外部研修の案内を回覧し、参加希望者の休暇を優先したり、研修内容によっては出張扱いにしたりして、研修に参加しやすいように配慮している。また、研修の報告会や勉強会にも取り組んでいる。		
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	グループホーム連絡協議会に加入しており、1～2ヶ月に1回のブロック会議には交代で参加し、管理者以外の職員にも交流の機会を設けている。新人職員の研修や、希望により他のグループホームでの実習も試みている。また、行事を他の事業所と共同で行うなど、積極的な取り組みを行っているため、今後も継続した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)
Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
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	入居前にホームを訪問してもらい、利用者との交流を通して馴染みの関係づくりに取り組んでいる。入居後も家族に宿泊してもらうなど、不安なくホームでの生活に移行できるよう、一人ひとりに合わせた配慮をしている。		
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か喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	利用者は人生の先輩であるという認識と対等な関係であるという認識を持ち、利用者の能力などに合わせて、可能な範囲で日常の家事等を行ってもらっている。来客への湯茶接待をしてもらったり、料理の味付けや、しきたり、習慣、行事などについて教えてもらったりして、互いに支えあう関係づくりに努めている。		
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					
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	利用者とともに過ごす時間や、職員と利用者が1対1で話ができる入浴の時間などを有効に活用し、会話を通して本人の意向の把握に努めている。困難な場合は、日々の観察や家族に過去の様子をうかがうことで汲み取るよう努めている。今後も継続した取り組みを期待したい。		
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	会議においてモニタリングを行っており、家族の意見も聞きながら職員同士十分に協議している。全職員で利用者主体であることを大切に介護計画の作成に取り組んでいる。		
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	毎月の会議において、介護計画に沿った援助ができていないかどうかモニタリングを行っている。計画どおりに実施できていない場合は、3ヶ月という期間に関わらず、すぐに見直しを行う場合もある。また、状態変化、入退院の場合なども含め、現状を重視した計画の作成に取り組んでいる。		

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)
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	週末や、かかりつけ医の受診の機会などを利用して、気軽に外泊できるような支援に努めている。また、遠方に住む家族に対しては、利用者の部屋に宿泊できるように配慮したり、面会を夜10時まで可能にするなどの配慮がある。今後もより柔軟な対応ができるよう取り組んでいただきたい。		
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	入居前からかかっていた馴染みのかかりつけ医を継続して受診してもらえるように配慮しており、家族の協力が得られる場合は、家族に同行をお願いしている。また、事業所の協力医療機関には、往診をしてもらえるようにしており、適切に医療を受けられるようにしている。		
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	年々利用者の重度化や、医療的支援が必要になるケースが増えているため、グループホームとしての存在意義を考えながら、主治医と家族、本人と早期に、納得のいく話し合いを行い、よりよい支援体制の構築に取り組んでいる。		
IV. 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	年長者であることも踏まえ、利用者一人一人を尊重した対応に努めている。訪問調査当日に居室を訪問する際も、家族からの同意が得られている利用者について、さらに個別に声をかけた承を得るなど、一人ひとりのプライバシーを大切にする姿勢が見受けられた。		
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	基本的には1日の生活の流れがあるが、日中の活動等強要することはない。入院中の配偶者の面会に外出する利用者を支援したり、昼食後にそのまま居間で過ごしたり、居室に戻ったりとそれぞれが自由に、思い思いに過ごせるように支援している。		

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)
(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	利用者にも、それぞれの能力に合わせて食材の下ごしらえをしてもらったり、配膳、後片付けをしてもらったりしている。また、献立を見えるところに掲示して食欲を高めたり、日頃のかかわりの中で食べたいものを聞き、献立に組み込むようにしたりしている。メニューも豊富で、食事を目で見えて楽しめるよう食器への配慮もある。職員は、利用者と一緒に食事をしながら見守りを行っている。		
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	週2回、午前中を入浴時間に決めているが、利用者の希望を聞き、希望者には回数を増やしたり、夏場外出から帰宅した際には入浴してもらえるように配慮したり、状況に応じて支援している。	○	入浴日時が決まっているが、個別の希望に合わせて対応しているので、入浴日時を決めていることについて検討を加え、今後も職員勤務の都合に合わせて合わせるのではなく、利用者主体を心がけた対応を期待したい。
(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	入院している配偶者の面会に行くことが張り合いとなっていた利用者について、職員や協力者の支援体制を整えて、入居後も面会にいけるように支援している。そのほか、趣味活動を意欲的に継続できるように発表の機会を設けたり、農作業の手伝いをお願いしたりして、活躍し、楽しめる場面作りに取り組んでいる。また、ふるさと訪問や友人の訪問などにより、いきいきと生活でき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	行事としての外出だけでなく、ベランダや庭先の散歩などが自由にできるようにしている。買物を希望する人には、近所の店にお菓子の購入に出かけたりしている。	○	外出時の危険性なども考慮しながら検討し、利用者の意向の把握に努め、できるだけ希望に副った外出支援ができるよう取り組みを期待したい。
(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	日中は玄関の鍵をかけておらず、夜10時には施錠している。早朝と夜間は職員が少なくなるので、玄関にドアベルを取り付けているが、違和感はない。朝は利用者が自由に玄関を開け、新聞を取ってきてくれるなど、自宅での暮らしの延長としての生活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	夜間を想定した避難訓練を行っている。次回の訓練では、自治会長に協力を得て地域の方にも参加してもらうことを検討しており、少しずつ地域の人々の協力体制を整えていくようにしている。火災に関してはスプリンクラーを設置し、出入口までの誘導の訓練を毎月行うなど、日頃より災害に備えている。	○	玄関アプローチの砂利については舗装する計画があるため、今後安全な避難への取り組みが期待できる。また、ホーム便りを活用するなど、地域に向けた周知活動を積極的に行うことで、災害時の協力体制を整えるよう今後の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)
(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	利用者の飲み込みの力などに合わせて調理方法を工夫している。食事摂取量については記録を残しており、献立についても知り合いの栄養士にカロリー計算をしてもらうなどの配慮をしている。居室にも水分補給ができるような用意があり、職員が入れ替えを行いながら日ごろの水分補給に配慮している。		
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	共用空間では、必要以上にテレビをつけずラジオを流している。台所からは料理の匂いや音が聞こえ、花を飾ったり、行事の写真を掲示したりしており、家庭的な雰囲気が感じられる。1階の居間には大きな窓があり、海が眺められるようにさえぎるものを置かないように配慮している。廊下も歩行器や車椅子でも自由に移動できるようにスペースを確保している。		
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のもを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	各居室には箆笥を用意しており、それ以外には、利用者が自宅から持参しているものを配置している。それぞれに、お気に入りの椅子などを置いたり、位牌を持ってきてお茶をあげたりして自宅での習慣を継続してもらうことで、安心し居心地よく過ごしてもらえるよう支援している。		