

1. 評価結果概要表

作成日平成20年12月 8日

【評価実施概要】

事業所番号	4270102041
法人名	社会福祉法人 致遠会
事業所名	グループホーム サンハイツ城栄
所在地	〒852-8034 長崎市城栄町26番27号 (電話) 095 - 842 - 5585

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2丁目7217 島原商工会議所1階		
訪問調査日	平成20年11月28日	評価確定日	平成21年1月6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	昭和・平成	12年	9月	1日	
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9	人	
職員数	8 人	常勤	7人, 非常勤	1人, 常勤換算	7.1人

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 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)	41,610 円	その他の経費(月額)	水道光熱費9,000円・実費	
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	330 円
	夕食	350 円	おやつ	100 円
	または1日当たり 円			

(4) 利用者の概要(4月 1日現在)

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	5名			
要介護3	3名	要介護4	0名			
要介護5	0名	要支援2	0名			
年齢	平均	87歳	最低	79歳	最高	96歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人緑風会 長崎みどり病院・松尾歯科医院
---------	------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

近隣には商店街や野球場、神社、平和公園があり、利便性がとても良い。ホームは高台に立地しており、ベランダに立つと、長崎の平和にまつわる町並みや稲佐山を望む景色が広がる。建物は旧ユースホテルを改装しており、老朽化に伴う補修工事に余念のないところであるが、古い建築物ならではのバリアと言われる階段や段差を活かし、普段の何気ない生活動作にリハビリ効果を発揮し、温かい見守り支援がなされていた。母体法人の諸事情等により、昨年より職員の入れ替わりが激しく、ホームの介護の質が後退、足踏み状態となっていることが懸念される。しかし、管理者は目標を高く持っており、ようやく職員の定着の兆しが見えてきており、確かな手応えを感じていた。ホームとしての今後の活躍に期待したい。

【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)
	前回評価での改善課題について、改善計画シートを活用され改善に向けての取り組みはされたとのことであるが、管理者が評価の意義や活かし方を職員へ伝える段階で断念されている。その背景には、職員がなかなか定着しないという管理者のみでは打開できない大きな課題がある。
重点項目	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	昨年同様、職員の異動や離職がある中、管理者は評価に対する職員への周知に苦慮されている。今回は、白紙提出も考慮の上、自己評価用紙を職員全員に配布し、まずは認識してもらうことから取り組まれ、職員が各々記述した内容について管理者がまとめられている。
重点項目	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)
	運営推進会議報告書にあるQ&A方式記載により、活発な意見交換がなされていることが見て取れる。主な討議内容を挙げると、大幅な職員の入れ替わりについて 防災訓練について 家族の意見反映について 感染症について 等となっている。運営推進会議については制度に導入された段階で、管理者は、参加者となる家族や地域の人々に説明をし、納得していただくために時間を費やされており、その管理者の姿勢からも、その人脈や意識の高さがうかがえる。ただ、残念ながら、今年の会議開催は、訪問当日の時点で2回に留まっている。
重点項目	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)
	年に2回、春と秋に家族懇談会を開催している。運営推進会議で「家族だけの集まりで本当の意見を出してもらった方がいいのではないかと」「言いたい事を言えるようにする環境を作るのが大切」との指摘を受け、懇談会のあり方についても構想を練られている。
重点項目	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	自治会に加入され、回覧板の回覧もある。近くの商店街の方々とも顔なじみで、入居者と出かけた際には挨拶を交わし合い、よく立ち話となる。入居者の古くからの知人と出会った際は、生活歴を知るいい機会ともなっている。また、夏祭りや文化祭など地域の行事にも参加されており、小中学校の体験学習や、福祉系大学のボランティア等を受け入れるなどの地域貢献もされている。

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)
. 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	法人理念【ゆたかに安らかに自分らしい生活】には、創設者の福祉に対する熱い想いが込められており、簡単に変更ができるものではないことを理解され、ホーム内で「をかゑりなさい。おつかれさん。」を掲げている。ホームは施設ではなく、入居者にとって第二の家となれるよう支援したいとの想いが込められている。		
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	入居者は、第二の家であるホームから、地域へと出かけて行かれる。職員は、入居者が帰って来られた時は「をかゑりなさい」と出迎え、「おつかれさん」という気持ちを忘れずに支援されている。言葉の裏に、地域密着型サービスとしての役割がしっかりと根付いている。		
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	自治会に加入され、回覧板の回覧もある。近くの商店街の方々とも顔なじみで、入居者と出かけた際にはよく立ち話となる。入居者の古くからの知人と出会った際は、生活歴を知るいい機会ともなっている。また、小中学校の体験学習や、福祉系大学のボランティア等を受け入れるなどの地域貢献もされている。		
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	昨年同様、職員の異動や離職がある中、管理者は評価に対する職員への周知に苦慮されている。今回は、白紙提出も考慮の上、自己評価用紙を職員全員に配布し、まずは認識してもらうことから取り組まれている。		職員の入替わりの多い中、ようやく定着の兆しがあり、管理者も手応えを感じられている。まずは、評価の意義についての理解を一つずつ職員全員へ図っていかれることを期待したい。
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	会議報告書にあるQ&A方式記載により、活発な意見交換がなされていることが見て取れる。会議開催前に、参加者に説明し納得していただくために時間を費やされており、その管理者の姿勢からも、その人脈や意識の高さがうかがえる。ただ、残念ながら、今年の会議開催は、訪問当日の時点で2回に留まっている。		職員の配置に苦戦する中、管理者本来の責務に専念できない部分があるなど、会議開催が困難となっている要因が背景にある。そんな中、管理者は、会議開催についての具体的な構想を地道に練っており、2ヶ月に1回の定期開催を目指していることを表明されている。実現に向けての取り組みに期待したい。

グループホーム サンハイツ城栄

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	介護認定更新申請手続き等で市の窓口を利用する際、今後は入居者と共に行くことを視野に入れたいと話されていた。		
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	「家族通信」を作成し、報告されている。個別の状況については、まずは担当者が日々の記録等で1か月を振り返り下書きをされ、管理者がまとめたものを「家族通信」の個別に設けられた欄に載せ、送付している。週に1回は必ず家族の面会があり、その時は随時口頭で報告されている。		
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	年に2回、春と秋に家族懇談会を開催している。運営推進会議で「家族だけの集まりで本当の意見を出してもらうのがいいのではないか」「言いたい事を言えるようにする環境を作るのが大切」との指摘を受け、懇談会のあり方についても構想を練られている。		
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	昨年同様、法人内異動や離職が続く中、家族からの不安の声も上がっているが、平成16年以降唯一管理者の交代がないことが家族の「よすが」となっていることがうかがえた。入居者へのダメージも否定できず、運営推進会議でも議論されており、管理者の心痛も伝わってくる。管理者の独断で解決できることではないことを理解された上で、打開策を見出そうとする意欲がうかがえた。		
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	法人内異動や離職等が続き不安定であったが、管理者及び関係者のたゆまない努力の結果、ようやく職員定着の兆しが見えてきている。ホーム開設以来、後戻りしつつも、再度スタートラインに立ち、介護サービスの質の向上を目標に取り組んでいきたいと意気込みを語られていた。		今秋、管理者はリーダー研修を受講され、「こういうふうに取り組めばできるのではないか」という確かな手応えをつかんでおられる。このことを活かし、全職員へも徐々に広げていかれ、介護サービスの質の向上につなげられることを期待したい。
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	グループホーム連絡協議会への参加はされているが、会自体が再編成を行うなど、うまく機能できていないのが現状のようである。しかし、これに屈することなく、このネットワークを活用し、まずは近隣のグループホームとの交流を図っていききたいと語られていた。		

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)
.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	過去2年ほど新規入居者はいない。相談があった場合は、まずは本人や家族の話を聞き状況を把握し、見学等の段階を踏み、サービス利用につなげられている。管理者は、相談時の希望と要望との見極めがきちんできてきているか検討されるなど、日頃から振り返りを行うことを忘れていない。		
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	ある職員は「入居者はたくさんの知恵袋を持っておられます」「亡くなった母から聞けなかったことを今入居者から教わっています」と語っておられ、また、料理の経験が浅い職員は入居者から教えていただくなど、支えあう関係が築けている。		
.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	支援に対する意識の高さゆえの悩みから、管理者は、真のニーズの見極めができていないのか不明だと語られていた。本人本位で検討することも忘れてはいない。		
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	入居者2名に対して職員1名を振り分け、担当制を組んでいる。担当者が本人の希望を聞き、家族とケアマネージャーと担当者で話し合い介護計画を作成している。日常生活状態を維持するために、生活場面で自然にリハビリができる仕掛けが施されているなど、介護計画には様々な工夫がなされている。		
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	3ヶ月に1回見直しを行い、半年に1回モニタリングを行うことにより新鮮な目で作り直しがされている。状況変化が生じた場合は、随時見直しを行い変更されている。日々の記録についても、介護計画に沿った記述ができるよう検討を重ねられている。「家族通信」作成の際は、担当者が日々の記録の振り返りを行っている。		

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)
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	本人や家族の要望に応えられるよう、協力医療機関や母体法人等関係機関との連携を活かした支援をされている。さらに、今回ショートステイの申請ができる体制が整ったことから、これを活かしていきたいと抱負を語られていた。まずは、家族や、運営推進会議で納得していただけるよう、説明することから始められるとのことである。		
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	本人や家族の意向に沿った受療支援をされている。協力医療機関からは、週に1回の往診があり、その他の場合においても通院受診の支援をされ、家族が受診対応される場合もある。いずれの場合も、随時連絡や報告を取り合っている。		
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	協力医との24時間連携体制のもと、平成17年にターミナルケアを経験されており、「重度化、終末ケア」指針もある。医療処置を常時必要とする場合は、ホームでの看取りの対象とはしていない。さらに現状は、職員の技術上、看取り介護に限界があることも伝えられている。今後、入居者一人ひとりの終末期について家族と共に向き合い、運営推進会議でも図っていききたいと語られていた。		
. 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	経験の浅い職員が、管理者の言動を目標とする場合は多い。管理者は手本となることを意識して常に自省し、言葉遣いなど基本的なことをしっかりおさえていきたいと語られていた。		
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	一人ひとりのペースや能力を見極め支援をされているところではあるが、入居者にとって根拠のある支援を心がけたいという管理者の想いや意図が全職員にうまく伝わっておらず、入居者のその人らしい暮らしに反映されていないのではないかと懸念される。		

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	訪問当日、割烹着姿の入居者もおられ、野菜の皮むきや食器拭き、食器棚への収納など、それぞれの得意分野で作業をされていた。職員は入居者と一緒に食卓を囲み、介助の必要な方には支援され、会話ははずみ、食事を楽しまれていた。下膳についても、本人の意欲を尊重し、温かい見守りの支援がなされていた。		
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	本人のペースに合わせ、毎日入浴の支援ができるよう心がけられている。		
(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	入居者の生活歴や好みに合わせ、電話の取次ぎや来客の案内役、新聞運び、裁縫や編み物など、役割や楽しみごとを持っておられる。訪問当日は、入居者が弾かれる大正琴の音色も聞こえ、ホーム内の案内の一部を入居者にしていた。		
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	入居者の自立度により支援の違いはあるが、近くの商店街へ買い物によく出かけている。		
(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	日中、鍵をかけることはない。鍵をかけることによる弊害を理解されており、見守りや声かけを工夫しながら対応されている。		
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	運営推進会議に地域の消防団の方も参加され、災害対策についての討議がなされており、災害時の地域との連携についても議論されている。避難訓練は、計画通りとまではいかないが、可能な範囲で入居者にも参加してもらい実施されている。		

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	野菜を豊富に使うなど、食材や栄養のバランスに配慮されている。水分量については、本人の状態に合わせて、必要時は摂取量をチェックし、情報の共有に努められている。		
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	日当たりの良い空間にこたつで和めるスペースが設けられている。こたつの上には裁縫箱が置いてあり、時間によっては洗濯して天日干しされた衣類が積まれてある。こたつを囲んでその時々で、入居者が思い思いの時を過ごされていることが連想される。壁には俳画、出入り口には刺し子の暖簾が掛けられ、落ち着いた趣がある。		
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	ホームが提供するのとはベッドと冷暖房のみで、それ以外については本人の馴染みの物を持ち込んでいただくようになっている。家族の写真や好みの絵を飾られ、出窓のある居室には、その人らしい装飾がなされ、タンスや鏡台、テレビなど居室ごとに異なる調度品が配置されていた。		