

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	4271401467
法人名	有限会社 口加メディカルサービス
事業所名	グループホーム たちばな
訪問調査日	平成 20 年 11 月 20 日
評価確定日	平成 21 年 1 月 22 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	4271401467
法人名	有限会社口加メディカルサービス
事業所名	グループホーム たちばな
所在地 (電話番号)	長崎県南島原市加津佐町己2151-5 (電 話) 0957-87-5566

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11月20日	評価確定日	平成20年1月22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 14年 10 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	14 人	常勤 14 人, 非常勤 0 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	木造(一部鉄骨) 造り	
	2 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)	9,000 円	その他の経費(月額)	6,300 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	262 円	昼食 367 円
	夕食	420 円	おやつ 0
	または1日当たり 円		

(4) 利用者の概要(平成20年10月1日現在)

利用者人数	18 名	男性 4 名	女性 14 名
要介護1	6 名	要介護2	6 名
要介護3	4 名	要介護4	1 名
要介護5	1 名	要支援2	0 名
年齢	平均 86 歳	最低 68 歳	最高 99 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	口之津病院、おざさ歯科医院
---------	---------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

同系列の施設や医療機関とのしっかりとした協力・連携体制のもと、緊急時等の対応に備えたり、活発に研修等を行ったりしている。
管理者や職員は、利用者がその人らしく地域の中で日々暮らし続けることを目標に理念を共有し、利用者ができることはできるだけ自分でしてもらえるように支援に取り組んでいる。
また、地域の行事等に積極的に参加し、隣近所の人と声をかけあい、地域の一員として交流を図っているほか、運営推進会議での地域住民等の意見をサービスの向上に活かすように取り組んでいる。

【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)
	前回の外部評価の結果を受け、職員全員で話し合い、運営推進会議や家族の意見を聞きながら課題の改善に向けて積極的に取り組んでいる。
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)
	自己評価は、管理者を中心にミーティングにおいて意見交換を行い取り組んでいる。また、自己評価をもとに具体的な改善への取り組みも検討している。
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)
	運営推進会議は市担当者、利用者家族、地域住民等で構成され、3ヶ月に1回開催している。会議では、現状報告、外部評価の結果報告等をもとに話し合い、意見等は議事録に残し、サービスの向上に活かしている。
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)
	家族の来訪の際に、利用者の暮らしぶりや介護計画、金銭出納等の報告を行っている。また、なかなか来訪できない家族については、電話で日々の生活状況等を報告している。家族の意見や要望などは、苦情受付簿に記録し、全職員で共有し対応していく体制を整えている。
重点項目⑤	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	自治会の一員として、地域のふれあいまつり等にも積極的に参加している。また、隣近所の人と声をかけ合い、気軽に立ち寄り花壇のお世話をしてくれる人もおり、地域の方々と活発に交流を図っている。

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)
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	グループホーム独自に、家庭的な環境、地域を重視し、その人がその人らしく地域の中で日々暮らし続けることを目標に理念をつくりあげている。また、サービス方針も利用者の状況に合わせて見直すようにしている。		
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	管理者は朝礼、ミーティングの際に、理念について常に話題にしながら、共有、実践に向けて努力している。職員も理念を十分に理解し、利用者の希望を尊重し、正面から向き合って実践している。特に利用者への言葉かけ、さりげない見守りに努め、家庭的な環境の中で安心した生活が送れるよう支援している。		
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	自治会の一員として、地域のふれあいまつり等にも積極的に参加している。また、隣近所の人と声をかけ合い、気軽に立ち寄り花壇のお世話をしてくれる人もおり、地域の方々と活発に交流を図っている。		
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	管理者、職員ともに評価の意義を十分に理解している。自己評価については、管理者を中心にミーティングで意見交換し、情報共有して取り組んでいる。また、自己評価をもとに具体的な改善に取り組み、前回の評価結果から、課題について具体的な改善に向けた取り組みの検討を行っている。		
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	運営推進会議は市担当者、利用者家族、地域住民等で構成され、3ヶ月に1回開催している。会議では、現状報告、外部評価の結果報告等をもとに話し合い、意見等は議事録に残し、サービスの向上に活かしている。		

長崎県 グループホームたちばな

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	運営推進会議に市の担当者に参加してもらい、会議において意見交換を図ったり、事業所内を見学してもらったりしているが、サービスの質の向上に向けた協働の取り組みは十分でない。	○	運営推進会議以外にも、市の窓口に出向いたり、市の職員の研修の場として事業所を活用してもらったりしながら、相談がしやすい関係づくり、サービスの質の向上に取り組んでいけるような連携を図って行くことを期待したい。
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	家族の来訪の際に、利用者の暮らしぶりや介護計画、金銭出納等の報告を行っている。また、なかなか来訪できない家族については、電話で日々の生活状況等を報告している。今後は、以前は請求書と併せて送付していた個別の便りを再開し、家族への定期的な報告に取り組むようにしている。	○	利用者個別に作成していた便りについて、前回の評価の際手書きの方が良いのではないかと提案があったが、業務の折り合いがつかず、作成を中断していた。便りを再開する意欲を持っているので、手書きにこだわることなく、一人ひとりの様子を家族に伝え、安心してもらえるよう、今後の取り組みを期待したい。
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	家族の訪問も頻繁で、意見や要望などは気軽に伝えてもらっている。意見や要望等については苦情受付簿に記録し、全職員で共有し対応していく体制を整えている。	○	家族と一緒に、利用者のホームでの生活を考えて話し合いをもつことで、少しずつ意見を出してもらえるよう、今後も継続した働きかけを期待したい。
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	基本的に職員の異動はなく、馴染みの職員によるケアを心がけ、利用者の負担を最小限に抑えるよう努力している。職員が異動や退職のため替わる場合は、利用者一人ひとりに合わせた説明を行うなどの配慮もある。また、他の職員によるフォロー体制も整っている。		
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	他事業所や法人内の勉強会等に積極的に参加している。また、参加した職員は研修報告書を提出し、ミーティングでの報告、伝達講習会の開催、研修報告書の回覧等を行い、他の職員との情報の共有に取り組んでいる。グループホーム独自の勉強会についても、計画的に取り組んでいくとさらに効果的ではないだろうか。		
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	法人内の勉強会、地区のケアネット主催の勉強会等に積極的に参加し、他のグループホームをはじめ病院等関連事業所との交流も積極的に行っている。また、近隣のグループホームとの交流も図っている。		

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)
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	入居前にも本人や家族と十分に話し合い、ホームの見学に来てもらい職員や利用者顔馴染みになってもらえるように努めている。また、やむを得ずすぐに入居になった場合には、家族等に頻繁に訪訪してもらい相談しながら、ホームの雰囲気に徐々に馴染んでもらえるように支援している。		
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」という考えを職員全員が共有し、日々のケアを行っている。また、本人ができることの把握に努め、できることはしてもらい、利用者が介護されるだけの立場とならないようにしている。職員は、食事の準備や食事中も利用者と一緒に過ごすなど、きめ細やかな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	管理者や職員は、できるだけ利用者と話をする時間を持つようにしており、日常の会話や利用者の言動、表情から希望の把握に努めている。また、家族とも話し合いながら希望をできるだけ実現させるように支援している。特に言葉で意思表示がうまくできない利用者については、身振りや表情、行動等の観察による把握に努めている。		
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	本人や家族との日頃の関わりの中で思いや意見を聞き、介護計画に反映させるよう努めている。また、利用者本人の「できること」を十分に把握し、計画の中にも反映させ、日々の支援に活かしている。		
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	介護計画は定期的に見直しを行うとともに、利用者の状態変化に応じて随時見直している。計画の見直しを行う際には、職員間で協議しながら情報共有に努めており、家族にも十分な説明に努めている。		

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)
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	利用者や家族の状況に応じて、通院の支援などに柔軟に対応しており、同系列の医療法人のサービスも活用し、利用者の支援に努めている。また、利用者の配偶者の月命日に、居室の仏壇にお経を上げにお坊さんに来てもらえるようにするなど、それぞれに合わせた配慮に努めている。		
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	利用契約時に家族と話し合いのうえ、利用者や家族が希望するかかりつけ医を受診できるようにしているが、緊急時の対応等を勘案し、協力医の受診を薦めている。また、状況に合わせて柔軟に対応し、適切な医療が受けられるように支援している。		
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	終末期の対応指針を定め、本人、家族の意向を踏まえて、医師、看護師、職員が連携し、安心して最期を迎えられるよう支援体制を整えている。利用契約時に家族にも伝えており、同意書も取り交わしている。また、職員全員が指針を共有している。		
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	広報などへの利用者の写真の掲載について、家族に許可を得るなど、個人情報保護に配慮している。また、トイレへの誘導の際に他の利用者に分からないように声を掛ける等、プライバシーに配慮しているが、排泄介助を行う際の羞恥心への配慮については、十分でない面が見受けられる。	○	職員は、利用者の誇りやプライバシーを損ねないように意識を持っているので、プライバシーについて羞恥心という視点から再検討し、排泄や入浴の支援の際の心遣い、トイレの仕切りの方法等について検討を加え、改善に取り組んでいくことを期待したい。
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	基本的な生活の流れはあるが、利用者一人ひとりの体調やその日、その時の気持ちを尊重し、日中の活動などは利用者の希望に合わせて支援している。希望があれば、散歩等にもすぐに対応できるようにしている。入浴の時間帯等さらに柔軟な対応ができるよう今後検討していくと効果的ではないだろうか。		

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	利用者と職員がともに調理等を行い、同じテーブルを囲んで食事をしている。正月料理や誕生日のケーキなどは写真に残すなどの工夫もしている。また、気候のよい時は玄関先でお茶会を開いたり、1～2ヶ月に1回程度、外食に出かけるなど食事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	基本的に入浴は2日に1回午前中と定めているが、日勤帯は利用者一人ひとりの希望に合わせて柔軟に対応している。	○	入浴時間は午前中と定めているが、実際には16時くらいまでは希望に合わせて支援しているので、実態に合わせた時間設定の検討を期待したい。また、時間帯に係わらず、利用者の希望に対する柔軟な対応について職員間で検討するとさらに効果的ではないだろうか。
(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	利用者一人ひとりの生活歴や能力に合わせて、料理、洗濯物たたみ、草むしりなどの役割を持ちながら生活している。職員は、日々の生活の中で利用者の話を聞き、一人ひとりの力を活かせるように努めている。訪問当日も利用者を中心に干し柿づくりを行っており、柿の皮を剥く人、紐で結ぶ人、干す人など、ごく自然に役割分担し、楽しそうに行っていた。		
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	利用者の希望に合わせて、買い物、散歩、ドライブ等の日常的な外出支援を行っている。また、気候がよい時期には中庭でひなたぼっこをしたり、玄関先でお茶会をしたりして、できるだけ外気に触れてもらえるよう、積極的に声かけを行っている。		
(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	管理者をはじめ全職員が、鍵を掛けることの弊害を十分に理解しており、10～20時の間は玄関等に鍵をかけず、目配り、気配りを十分にいき利用者の自由な暮らしを支援している。		
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	火災等災害マニュアルを整備し、訓練も消防署との連携のもとに年に2回実施している。避難場所についても、全職員に周知している。		

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)
(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	食事などの摂取状況は、チェック表に一日を通して記録し、全職員で情報を共有している。記録はないが、水分の摂取状況についても把握しているので、記録に残すより効果的ではないだろうか。また、献立については、バランスに配慮し職員が交代で作成している。		
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	季節の花を生けたり、気の合う利用者同士が気軽に話ができるようにソファを配置するなどの配慮がなされている。また、十分な空間が確保され、不快な音やまぶしい光もなく、中庭から自然光が入るなど快適な空間が確保されている。トイレの仕切りに、扉がなくカーテンが設置されているせいか、訪問調査の際、若干気になる臭いを感じられた。	○	共用空間にトイレの臭気が広がっているため、消臭、トイレの扉の改善等を含めて予防策を十分に検討し、改善に向けた取り組みを期待したい。
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	本人や家族の意向を尊重し、協力しながら居心地のよい居室づくりを支援しており、利用者は、使い慣れた家具や布団等を自宅から持ち込んでいる。室内は、換気も十分に行い、快適な環境であるように配慮している。		