

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	4270201132
法人名	医療法人 翠山会
事業所名	医療法人翠山会 グループホームなかよし
訪問調査日	平成 20 年 12 月 16 日
評価確定日	平成 21 年 1 月 28 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	4270201132
法人名	医療法人 翠山会
事業所名	医療法人翠山会 グループホームなかよし
所在地 (電話番号)	長崎県佐世保市赤崎町81-3 (電話) 0956-42-5566

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12月16日	評価確定日	平成21年1月28日

【情報提供票より】(平成 20年 11月 1日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 13 年 4 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 12 人, 非常勤 5 人, 常勤換算	15.6 人

(2)建物概要

建物形態	併設/単独	新築/改築
建物構造	鉄骨 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)	20,000 円	その他の経費(月額)	10,000 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		1,000円

(4)利用者の概要(平成 20年 11月 1日現在)

利用者人数	18 名	男性 1 名	女性 17 名
要介護1	6 名	要介護2	5 名
要介護3	6 名	要介護4	1 名
要介護5	名	要支援2	名
年齢	平均 84.5 歳	最低 73 歳	最高 94 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	いちようクリニック、宮嶋歯科医院
---------	------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームは、小高い住宅地に位置している。建物内に入ると窓際に観葉植物が置かれ、壁には季節ごとの手作りの作品が飾られ、きちんと整理されており清潔感のある共用空間が広がっている。
自治会役員に運営推進会議の委員をお願いしており、地域住民とも積極的に交流している。また、「子ども110番の家」も引き受けており、学校帰りの子ども達が立ち寄り、利用者とおしゃべりをして楽しい時間を過ごすなど、気軽に立ち寄れるホームとして地域の中に溶け込んでいる。
事業所には、利用者の意見に基づいた「元気で、楽しく、ゆったり」という理念があり、地域への貢献、奉仕という理念とともに、職員はこの理念を常に心に留め、利用者には自信や生きがいを持って生活してもらうために何が大切で必要なのか、ということを実践に検討し、実践に取り組んでいる。

【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)
	前回の評価結果をもとに、防犯のため地域との連携強化や具体的な防犯対策の検討を行い、安全に配慮しながら、玄関に鍵をかけず、利用者の自由な暮らしを支援できるよう取り組んでいる。
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)
	サービスを自分達で評価する目的や意義を職員へ伝え、全職員が自己評価を行い、管理者を中心として意見を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)
	運営推進会議は3ヶ月に1回開催し、利用者へのサービスの状況等についての説明、意見交換を行っている。会議出席者からは、率直な意見を出してもらっており、サービス向上に活かすよう取り組んでいる。また、地域住民等に参加してもらうことにより、地域の中に事業所が存在する意義などについて理解が深められつつある。
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)
	定期的に発行するホーム便りや、家族がホームを訪れた機会に利用者の日頃の様子を伝え、情報の提供を行っている。運営推進会議にも家族等の代表に参加してもらい、家族の意見を運営に反映できるようにしている。また、玄関に意見箱を設置し、意見や苦情を受け付けるようにしている。
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)
重点項目④	地域自治会の行事に積極的に参加し、地域住民との交流を図っている。また、「子ども110番」を引き受けており、学校帰りの児童達がホームに立ち寄るなど、日常的な利用者と地域住民との交流があり、地域住民が気軽に立ち寄れる場所として浸透しつつある。

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	地域に対する貢献、地域住民に対する奉仕を理念の柱とし、利用者が住みなれた土地で自分らしく生きていくことを支援している。また、地域住民とのふれあいの機会を積極的ににつくっている。		
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	理念の掲示をきちんと行っており、職員会議やカンファレンスの中で常に振り返りながら職員へ周知するよう取り組んでいる。「元気で楽しくゆったり」という利用者から出された声を大切にして、理念とともに指針として実践している。		
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	地域自治会の行事に積極的に参加し、地域住民との交流を図っている。また、「子ども110番」を引き受けており、学校帰りの児童達がホームに立ち寄るなど、日常的な利用者や地域住民との交流が進んでいる。		
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	サービスについて自分達で評価する目的や意義を職員へ伝え、全職員で自己評価に取り組んでいる。改善計画シート等の記録はないが、前回の外部評価結果から、鍵をかけないケアにどう取り組んでいくか検討し、立地条件の課題がある中でも改善に向けた取り組みに努力している。	○	改善点については、課題を明確にした上で改善計画を作成し優先順位を決めて取り組むことの検討を期待したい。
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3ヶ月に1回開催し、利用者へのサービスの状況等についての説明、意見交換を行っている。地域住民等に参加してもらうことにより、介護保険制度やグループホームのような事業所が地域の中に存在する意義などについて理解が深まっている。		

長崎県 医療法人翠山会 グループホームなかよし

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	市の担当者には、運営推進会議の委員として出席してもらっているが、それ以外での協力連携は十分でない。	○	運営推進会議での関わりがあるので、日常的に市担当者へ情報提供を行い、協働で課題を解決していけるような取り組みを期待したい。
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	ホーム便りを毎月の請求書と一緒に送付しており、遠方や他県に住む家族に近況を知らせている。また、事業所に来訪する家族等には、必ず利用者の状況を報告し、家族の要望についても聞くようにしている。		
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	玄関に意見箱を設置するなど意見や要望を出してもらえるよう取り組んでいるが、家族等からの意見は少ない状況となっている。家族がホームを訪れた機会などをとらえ、利用者に関する情報提供を行うとともに、家族等の意見や希望を把握できるように聞き取りに努めている。		
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	利用者の混乱を防ぐためにも、異動は極力行わないようにしている。職員の入院や出産等にも対応できるように、併設施設の職員とも馴染みの関係を築くよう心がけている。		
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	法人全体で職員育成に努めており、管理者を中心に、勉強会や外部の研修会への参加を促している。職員は、それぞれに広報や行事等の担当を持っており、担当者を中心として取り組み、その中で学びあう関係性が構築されている。		
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	事業所を長く運営しており、実績を積んでいるホームとして、広く見学などを受け入れ、他事業所と交流を持っている。また、グループホーム協議会に加入しており、情報の交換や知識の修得に努めている。		

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)
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	事業所の見学をしてもらい、実際に確認し、納得したうえで入居してもらっている。入居後、落ち着かない場合でも、散歩の際に自宅に立ち寄るなど安心してもらえるように配慮している。また、それまでの生活習慣への配慮もあり、飲酒等利用者の希望があるものについては、きちんとケアプランに位置づけて支援している。		
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	生活の中で培ってきた利用者それぞれの経験を活かせる場面を設け、干し柿や梅干作り、つわ、ふきの皮むきなどを職員も教わりながら一緒に行っている。一緒に作業等を行うのが難しい利用者にも、役割を持ってもらえるよう場面や役割を考え、支援している。		
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	利用者の言葉や行動から思いの把握に努め、言葉に表さない思いも日々の行動や表情から汲み取り、毎月のケア会議の中で職員同士話し合っている。また、職員間で情報を共有するために「申し送り帳」を作成し、必ず目を通すようにしている。		
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	日頃の関わりの中で、利用者や家族等の思い、意見を聞き、介護計画に反映するようにしている。また、利用者等の思いをもとに、職員間で意見を出し合いながら介護計画を作成している。		
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た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ヶ月毎に見直しを行っており、状態に変化がある場合は随時見直している。細かい変更点は、申し送り帳により情報の共有化を図っている。また、介護計画に沿った支援ができていないか、職員は常に確認を行っている。	○	計画の中で達成されていない課題を明確にするためにも、常に「介護計画」を確認しながら「ケアチェック表」等の記録を行うようさらなる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	通院や理美容院、お墓参りなど、利用者や家族の希望に応じ、柔軟に支援している。		
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	利用者及び家族の希望に合わせて、入居前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。また、法人内の医療機関とも連携を図っており、協力医の往診や緊急時の対応もスムーズに受けられるよう体制を整えている。		
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	重度化や終末期に関する意向については、契約の際に説明し、利用者や家族に確認をしている。状況に応じて、併設施設や病院等と連携を図り、利用者や家族の意向や希望にできる限り副うような支援に努めている。		
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	記録等の個人情報の取り扱いには十分留意しており、書類の分類をきちんとして保管している。利用者の誇りやプライバシーに配慮した対応に努めている。		
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	基本的な1日の流れは決まっているが、利用者一人ひとりのその時々体調や気分、ペースを大切にして支援するよう努めている。散歩や買い物などの外出についても、希望に合わせて支援するようにしている。		

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	職員と利用者が一緒にテーブルを囲み、楽しく会話をしながら食事をしている。誕生日や季節ごとの行事の際には、工夫された料理が並び食事が楽しめるよう支援している。		
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	毎日入浴できるよう体制を整えているが、利用者の希望により週2～3回午後から入浴するよう支援している。入浴の順番や湯温等、利用者それぞれの好みや、疾患等の状況に合わせて支援している。		
(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	利用者それぞれの能力に応じて、食事の準備や後片付け、掃除、洗濯等の役割を担ってもらい、職員がサポートしている。花を育てたり、手工芸に取り組むなど得意分野で力を発揮できる場を作り、利用者の自信と意欲を高めてもらえるような支援にも努めている。		
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	少なくとも1週間に1回は外出の機会を設けており、外気浴や気分転換による健康保持にも配慮している。日常的に外に洗濯物を干しに行ったり、車で食料品の買い出しに出かけたりしている。また、1年に1度は温泉に出かけるなどの企画も実施している。		
(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	玄関の施錠については外部評価においても課題となっており、付近に交通量の多い道路があるなどの状況の中で、施錠しないための方法を検討、工夫し、日中は鍵をかけないようにして見守りの支援に取り組んでいる。	○	鍵をかけない自由な生活の支援に積極的に取り組んでいるので、さらに防犯面からも検討を加え、より良い状態で支援できるように取り組むことを期待したい。
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	マニュアルを作成し、年2回消防署の協力を得て避難訓練を実施している。訓練時には、出火場所の想定を変えながら避難経路の確認を行っている。また、地域住民の協力を得られるように自治会長への継続的な働きかけを行っている。		

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)
(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	食事や水分の摂取状況は、毎日チェック表に記録して職員間で情報を共有するようにしている。夜間は各部屋に水筒を置き、水分補給がしやすいように配慮している。		
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	共用空間の窓からは港が一望でき、地元の利用者の多くは見慣れた風景を日常的に目にすることができる。日当たりもよく、利用者の育てる観葉植物が置かれていたり、壁に季節ごとに手作りの作品が飾られていたりして、居心地の良い空間がつけられている。		
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	特に制限を設けず、家族と相談しながら自宅から馴染みのものを持ってきてもらえるように働きかけている。また、写真や自分の作品を飾ったり、仏壇を置いたりしており、利用者それぞれに、馴染みのものに囲まれて、居心地よく過ごせるような居室になっている。		