

# 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	4270400668
法人名	社会福祉法人 平成会
事業所名	グループホーム栄田
訪問調査日	平成 20 年 11 月 26 日
評価確定日	平成 21 年 2 月 9 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	4270400668
法人名	社会福祉法人 平成会
事業所名	グループホーム栄田
所在地 (電話番号)	長崎県諫早市栄田町42番58号 (電 話) 0957-25-0025

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26日	評価確定日	平成21年2月9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 14 年 6 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 10 人, 非常勤 4 人, 常勤換算	13.4 人

### (2) 建物概要

建物形態	併設 <del>単独</del>	<del>新築</del> / 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)	39,000 円	その他の経費(月額)	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	160 円	昼食 410 円
	夕食	210 円	おやつ 円
	または1日当たり 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	0 名	女性	18 名
要介護1	7 名	要介護2	4 名		
要介護3	5 名	要介護4	2 名		
要介護5	名	要支援2	名		
年齢	平均 88.1 歳	最低	75 歳	最高	96 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	西諫早病院、愛真歯科
---------	------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

<p>静かな住宅地に位置するホームで、管理者や職員は、理念と一年の目標とするサービス方針のもと、常に笑顔を決やさず、利用者がゆったりとありのままにその人らしい暮らしを送れるように支援している。</p> <p>利用者や職員は、近くの店への買い物や畑での野菜作りなどを通して地域の人々と交流を図っているほか、運営推進会議、避難訓練、自治会の行事や活動を通して、日ごろから地域住民の理解や協力を得ている。</p> <p>職員の研修にも積極的に取り組んでおり、月に一度勉強会を開くほか、外部の研修会にも参加している。また、記録等もきちんとまとめ、申し送りやチェックなどの職員間の連携を徹底し、サービスの質の向上に努めている。さらに、職員の異動も少なく、利用者や家族と職員とのより良い関係づくりにも努め、利用者一人ひとりの思いや希望をしっかり受けとめて支援にあたっている事業所である。</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	<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>前回の外部評価における課題について、全職員で意見を出し合い取り組んでいる。水分摂取量の把握は、その重要性を全職員で再確認して一日を通した記録を残すとともに、夜間帯の水分補給についても配慮するよう取り組んでいる。</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>全職員で気づきや意見を出し合い、ユニットごとに相談員が職員の意見をまとめて自己評価に取り組んでいる。</p>
重点項目②	<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>今年は3月と9月に、公民館で運営推進会議を行い、運営やサービスの状況、家族会等の報告を行ったり、避難訓練への参加、協力の呼びかけを行ったりして、意見交換を行った。会議録を残し、会議における意見などを職員に報告し、サービスの質の向上に活かしている。</p>
重点項目③	<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>これまでに、職員に名札を付けて欲しい、行事の案内や依頼事項、そのほか家族への連絡事項等について周知を徹底してほしいとの意見が家族から出されており、それぞれに対応している。家族への連絡事項の周知については、口頭での伝達だけでなく、家族向けのお知らせとしてユニットごとにボードに掲示するなどの取り組みに反映させている。</p>
重点項目④	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>自治会に加入しており、文化祭や夏祭りなどの行事に積極的に参加している。近くの畑での野菜づくりを通じた地域の人々との交流もある。また、近くの店に買い物に行ったり、避難訓練に民生委員や地域住民に参加してもらったりして、日ごろから理解と協力を得ている。</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>I. 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	ホームの理念とともに、職員の一年間の目標としてサービス方針を掲げ、常に笑顔を絶やさず、利用者が穏やかに安心してその人らしく暮せるよう支援に努めている。		
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	管理者と職員は、理念を常に意識して日々のケアにあたり、利用者との会話や対応について職員同士確認し合っている。職員は笑顔で接し、常に利用者のペースでゆったりとした時間を過ごしてもらえよう支援している。		
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	自治会に加入しており、文化祭や夏祭りなどの行事に積極的に参加している。近くの畑での野菜づくりを通じた地域の人々との交流もある。また、近くの店に買い物に行ったり、避難訓練に民生委員や地域住民に参加してもらったりして、日ごろから理解と協力を得ている。		
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	自己評価については、全職員で気づきや意見を出し合い、意見を集約して評価している。外部評価における改善点であった水分摂取量の把握については、その重要性を全職員で再確認し、夜間帯の水分補給などに配慮するとともに、一日を通して記録することで把握できるように取り組んでいる。		
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	運営推進会議は公民館で開催しており、自治会長をはじめとする地域住民や市担当者などに参加してもらっている。会議では、活動や運営の状況、家族会等についての報告を行うとともに、避難訓練への参加の呼びかけなどの情報発信の場としても活用している。		

長崎県 グループホーム栄田

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	市の担当者とは毎月更新の手続き等で話し合う機会を持っている。また、市の相談員派遣事業の依頼があればいつでも受け入れる体制はあるが、今のところ打診はない。		
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	定期的に送付する請求書に、ホーム便りや写真などを添えて、個々に合わせた報告をしている。家族会や家族の訪問の際にも、利用者の日々の様子を伝えており、職員の異動等も事前に報告している。また、ユニットごとに家族へのお知らせや行事参加のお願いなどについて掲示している。		
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	これまでに、職員に名札を付けて欲しい、行事の案内や依頼事項、そのほか家族への連絡事項等について周知を徹底してほしいとの意見が家族から出されており、それぞれに対応している。家族への連絡事項の周知については、口頭での伝達だけでなく、家族向けのお知らせとしてユニットごとにボードに掲示するなどの取り組みに反映させている。		
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	職員の異動は少なく、利用者との馴染みの関係を継続しながら支援している。異動がある場合は、家族会等で報告し、利用者の不安やダメージがないように、他の馴染みの職員と一緒に関わりを持つなどの配慮をしている。		
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	職員は、月1回テーマを決めて勉強会をしている。また、グループホーム協議会などの外部の研修にも積極的に参加している。研修受講後は、伝達講習を兼ねて勉強会で報告し、全職員に周知できるよう取り組んでいる。		
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	管理者と職員は、地域の他のグループホームと行事などの際に交流を図っている。また、グループホーム協議会の研修などで管理者同士、職員同士でグループを組んで意見交換や情報提供を行うなど、共に学ぶ機会があり、それらを通じてサービスの質の向上に努めている。		

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 (すでに取組んでいることも含む)
<b>Ⅱ.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	○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	ホームで行っているデイサービスを利用してもらうなど、職員や他の利用者と一緒に過ごせる機会をつくり、馴染みの関係づくりを行いながら、家族等と相談し、安心して入居してもらえるよう支援している。		
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	職員は利用者一人ひとりに寄り添いながら、食器を拭いたり、料理やおやつ作りをしたりして、楽しみながら共に支え合う関係を築くよう努めている。また、お互いに感謝や労いの言葉を伝えあい、ともに支え合う雰囲気ができている。		
<b>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</b>					
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	職員は、日頃から利用者の表情や会話から一人ひとりの思いや希望を把握するよう努めている。また、外出等利用者の希望にはできる限り副えるよう支援している。		
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	利用者や家族には、日頃の関わりの中で意見や要望を聞いて、それらを介護計画に反映させている。定期的に会議を行い、家族を交えて話し合い、さらに利用者本位の介護計画となるよう取り組んでいる。		
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	3ヶ月ごとに評価をして、変化があれば家族とも話し合い、その都度見直しを行っている。また、利用者の状態変化に応じて随時見直しを行っており、記録を十分にとり、現状に即した計画を作成している。		

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 (すでに取組んでいることも含む)
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>					
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	利用者や家族の状況や要望に応じて、通院、水泳や日帰り温泉、結婚式等に職員が同行するなど、柔軟な支援をしている。		
<b>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</b>					
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	利用者や家族の希望するかかりつけ医の受診や往診が受けられるように支援している。また、協力医療機関とも連携を図り、いつでも適切な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	終末期についてはこれまで話し合っていないが、重度化した場合には、段階に応じて家族の意向やかかりつけ医の助言などを聞いて、今後の方針を検討し、職員間で共有して支援している。		
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<b>1. その人らしい暮らしの支援</b>					
<b>(1)一人ひとりの尊重</b>					
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	職員は、利用者一人ひとりに寄り添い、それぞれに合わせた言葉かけや対応を行っている。また、個人情報や記録類などの取り扱いについては、すぐに決められた場所に保管するように徹底している。		
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	利用者一人ひとりのペースを大切にしており、食事の時間も急がせることなくゆっくと、それぞれのペースで食事してもらっている。また、外出の希望があれば少人数で散歩やドライブに出かけるなど、一人ひとりの希望やペースに合わせてゆったりと見守りながら支援している。レクリエーションなども本人の希望やペースに合わせて参加できるよう配慮している。		

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 (すでに取組んでいることも含む)
<b>(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</b>					
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	献立を作成する時に利用者の好みを聞いたり、誕生会などで本人の好きなものをメニューに取り入れたりしている。利用者と職員は、食事を一緒に楽しみ、片付けなども一緒に行っている。また、一人ひとりの体調や好みに合わせて盛りつけや器にも工夫をして利用者が満足して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	入浴日は1日おきになっているが、利用者が希望すればいつでも自由に入浴できるよう支援している。また、体調に合わせて足浴なども楽しめるように支援している。		
<b>(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</b>					
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	日中は、なるべく共用空間で職員や他の利用者と調理や片付けをしたり、新聞を読んだり、パズルやトランプなどを楽しんでもらえるよう支援している。また、それぞれの希望に合わせて外食や水泳に出かけたり、野菜づくりに出かけたりして、それぞれの役割や気晴らしの支援をしている。		
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	利用者の希望に応じて、買い物や少人数での散歩、ドライブなどに出かけている。また、自治会の文化祭や夏祭りなどの行事、花見や日帰り温泉など、季節ごとに外出する機会を設けている。		
<b>(4) 安心と安全を支える支援</b>					
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	玄関は自動ドアでセンサーを設置しており、いつでも自由に入出りができるようになっている。また、居室などもカギはかけておらず、職員は利用者の見守りに努め所在確認をしながら安全面に配慮した支援を行っている。		
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の協力を得られるよう働きかけている	避難訓練は年2回実施しており、民生委員や近隣住民にも参加してもらっている。日ごろから地域住民の理解と協力が得られるよう働きかけており、近隣のアパートにも避難訓練日を知らせるチラシを配布して協力を呼びかけるなどの取り組みも行っている。		

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	食事や水分摂取量は一日を通して記録し、十分確保できるよう一人ひとりの体調や習慣に合わせて支援している。また、利用者の好みや習慣、体調に合わせてトロミ食などの調理形態にも工夫し、栄養バランスや摂取量が確保できるよう支援している。		
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	日中に利用者が集う共用空間には、ゆったりとしたソファなどを配置し、利用者が思い思いの場所で一人でのんびり過ごせたり、畳の部屋で寝ころんだり、仲のよい利用者同士談笑したり寛いだりできるスペースがあり、居心地のよい家庭的な雰囲気づくりに努めている。		
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	各居室には、馴染みの家具や家族の写真、使い慣れた日用品などが持ち込まれ、利用者一人ひとりの身体状況や希望に合わせて配置されている。また、家族が宿泊できるような支援も行っている。		