

1. 調査報告概要表

【評価実施概要】

事業所番号	4271102149
法人名	医療法人 行清会
事業所名	鉾先医院グループホーム
所在地	長崎県西彼杵郡時津町日並郷1764-7 (電 話) 095-882-7511
評価機関名	特定非営利活動法人 福祉総合評価機構
所在地	長崎市桜町5番3号 大同生命長崎ビル8階
訪問調査日	平成20年 8月19日

【情報提供票より】 (平成20年7月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成14年 3月 6日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	23 人	常勤21人, 非常勤 2人, 常勤換算 8人	

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨	造り
	2階建ての	1 ~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)	24,000 円	その他の経費(月額)	7,000 円	
敷 金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	無	有りの場合 償却の有無	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 (7月 1日現在)

利用者人数	27 名	男性	5 名	女性	22 名
要介護1	2 名	要介護2	4 名		
要介護3	8 名	要介護4	9 名		
要介護5	4 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 85.5 歳	最低 65 歳	最高 102 歳		

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	鉾先医院、長崎北病院、虹が丘病院、鉾先歯科
---------	-----------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

施設内から見える風景は自然豊かであり四季を感じながら穏やかに一日が送れる環境である。健康に留意し掃除専任の職員を配し、清潔で気持ちよい空間となっている。利用者への安定した質の高いサービスを提供するため、職員のためにスーパーバイザーを置き相談できる体制を作り、また待遇面では全員が正職員であるため有給休暇が取れるなど職員の心身を健全に保ち離職者を減らす努力をしている。また、職員のレベルアップのため希望する研修は県外であっても受講でき、新人、中堅と段階に応じた内部研修も行われている。研修受講者は、全て事業所内にその結果を報告し全職員が情報共有して利用者への支援につなげている。

【重点項目への取組状況】

重点項目①	前回評価での主な改善課題とその後の取組、改善状況(関連項目:外部4)
	前回の外部評価の結果は主な改善点を中心に職員全員で話し合い、改善に取り組んでいる。改善例として苦情受付を明確にし、第三者委員を設置、重要事項説明書に窓口を明記するなど体制を整え家族にもその内容を説明している。
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)
	自己評価は項目によっては職員に確認し、管理者が作成している。ただし、職員は自己評価の内容を十分に理解していない。
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)
	会議は2カ月に1回開催している。構成メンバーは自治会長、元民生委員、役場の職員、利用者・家族代表、副院長、施設長、職員代表である。議題は外部評価の結果報告や事業所の状況報告、講演会の告知などである。行政から講演会告知に関する協力の話があり、また一人で外に出る利用者の対応などの課題については地域の方からのアドバイスを受けることも多く、会議を通して協力体制を築きながらサービス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)
	面会時や電話の際に機会を見つけては希望や意見を聞くようにしている。年に2回の家族懇談会で個別に時間を取り、家族の希望、意見を聞き取り記録している。そこで出た希望や意見にどう対処したかを報告している。苦情、意見は「御意見箱」を各玄関に設置し、苦情受付窓口、第三者委員も明らかにしている。
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)
	地域の秋祭りでは、出し物を敷地内まで来てもらい披露してもらっている。子ども会や老人会からひまわりの切花をたくさんもらったり、自治会、小学校の運動会や敬老会への誘いがある。事業所側は、子ども110番の連絡所・災害避難所としている。また事業所代表は町の広報誌へ認知症についてのコラムを掲載している。

2. 評価結果（詳細）

外部評価	自己評価	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項目)	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	運営理念は1. 家庭的な環境、2. 自由な日常生活、3. 礼節と尊敬、4. プライバシーの尊厳、5. 残された力で暮らしのよこびと自信、6. 信頼関係の構築の6つを掲げ、地域の中でのその人らしい日常生活を支援することとしている。		
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	職員は利用者の日常の支援の中でも非言語のコミュニケーションを取る際に、礼節と尊厳、プライバシーの尊厳を大切にしている。職員に慣れや不足な点が見えた際には、理念に戻るよう管理者は日々指導している。		
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	地域の秋祭りでは、出し物を敷地内まで来てもらい披露してもらっている。子ども会や老人会からひまわりの切花をたくさんもらったり、自治会、小学校の運動会や敬老会への誘いがある。事業所側は、子ども110番の連絡所・災害避難所としている。また事業所代表は町の広報誌へ認知症についてのコラムを掲載している。		
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	自己評価は項目によっては職員に確認し、管理者が作成している。外部評価の結果は主な改善点を中心に職員全員で話し合い、改善計画シートを作成し取り組んでいる。昨年度からの改善として苦情受け付け体制を整え家族に説明している。ただし、職員は自己評価の内容を十分に理解していない。	○	自己評価は業務の見直し、自身の支援態度の気づきにつながる貴重な機会であるため、職員が関わっている項目は職員の意見や気づきを反映させ管理者、職員全員で作成することを期待したい。

鍼先医院グループホーム

外部評価	自己評価	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項目)	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	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	会議は2ヵ月に1回開催している。構成メンバーは自治会長、元民生委員、役場の職員、利用者・家族代表、副院長、施設長、職員代表である。内容は外部評価の結果報告や事業所の状況紹介、問題点におけるアドバイスなど意見交換をして、サービス向上に活かしている。		
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	運営推進会議を機に町との関係作りができてきている。10月に事業所の啓発活動の一環として介護教室の開催を予定しており、包括支援センターから広報に関する協力の声もあった。また町の担当者の書類の手渡し訪問などもある。		
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	面会時には利用者の日々の様子を伝えており、遠方は電話での報告や、利用者の手書きの手紙に行事風景の写真と同封して発送している。また、毎月、利用者の様子、受診結果報告、翌月の受診予定、事業所の行事案内を郵送している。金銭管理は事業所が立て替えて、月末に支出明細に領収書を添付して請求している。高額な買い物は家族の承諾を得ている。		
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	面会時や電話で機会を見つけて希望を聞いており、年に2回の家族懇談会では、個別に時間を取り、家族の希望を聞き取り記録しており、希望や意見はどう対処したかを報告している。また苦情、意見は「御意見箱」を各玄関に設置している。昨年度の家族懇談会時に苦情窓口の第三者委員の紹介と重要事項説明書に記載した事を家族へ説明している。		
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	職員は全ユニットに足を運び、利用者との交流の機会をもち顔馴染みになっている。離職につながる職員の悩み解消対策にスーパーバイザーを入れた効果が出ており、一年間離職がない。職員待遇は全員正職員とし、産休、育休、有給休暇の取得を推進するなど、働きやすい職場を整備している。		

外部評価	自己評価	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項目)	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. 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	新人は同グループのデイケアで3ヶ月研修を行い、その後は働きながら接遇マナーや各々に合わせた研修を行っている。それ以外の職員は業務について不足していると思われる項目をデイケアで研修し、その結果報告を事業所で行い全員で共有している。また、年間の研修計画を作成し積極的に参加できる体制作りがされている。又グループホーム全国大会では、毎年事例発表をしている。		
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	以前グループホーム連絡協議会に参加して積極的に交流を図っていたが解散してしまった。その後は地域の連絡協議会へ加入して連携を図る努力をしており、勉強会も参加し意見交流を行っているが、以前ほどの交流はできていない。職員間の交流はまだできていない。	○	管理者は同業者との交流の意義は十分に理解しているため、今後、職員間の交流も含め、同業者との交流を積極的に図ってほしい。
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、場の雰囲気に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	デイサービスの利用やお泊り体験を通して、徐々に慣れてもらうよう工夫している。家族にアセスメントシートを作成してもらい、参考にケアマネジャーが情報を得ている。利用開始から一週間は職員と医師が毎日情報交換を行い、その情報を共有し支援している。		
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	職員は人生の先輩である利用者に料理の味付けや着物のたたみ方やお茶の入れ方などをはじめとする行儀作法などを教わっている。生活を一緒にしている中で職員ができないことを助けてもらい支えあう関係を築いている。		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
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	日々の支援は言葉に表れない非言語コミュニケーションを汲み取ることが大半であり、身振り、手の上がり方、表情などから意向を汲み取っている。毎日の入浴事業所は職員と一対一になるので、思いや意向が聞ける機会となっている。職員は常に気を配り、反応を日々記録し、更に家族にも協力を得て利用者の希望を聴取し支援に活用している。		
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	職員が利用者本位の介護計画となるよう毎日モニタリングしている。職員は毎月又は変化が生じたらその都度カンファレンスを行い意見交換をしている。年2回の家族懇談会や面接時には家族の希望等を聞き記録している。利用者や家族、職員の意見を取り入れた利用者のための介護計画が作成されている。ただし、家族の希望等は介護計画書には記入欄がなく別に保管されている。	○	介護計画書は利用者の思い意向、家族の希望を反映するという基本を再度確認し、それぞれの思いが組み入れられたことが一覧できるような介護計画書になるよう様式の検討を期待したい。
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	基本は年に2回見直しをしているが、変化が生じた場合はすぐに家族の意見を聞きながら対応している。見直しには利用者、家族の意向を踏まえて医師、職員で話し合っている。また、毎回”私らしさ”シートを作成し、利用開始からその後の変化を記入し、利用者の思いや意向を把握している。更に必要な場合は、一日の行動を詳細に記録する「記録ノート」を作成し、家族との認識のずれをなくし現状に即した計画となるよう工夫している。		
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	利用者の病院受診時の送迎、自家用車ではない家族の面会時の送迎もできる範囲で行っている。又、墓参り、結婚式、自宅への外泊支援も家族に提案し、希望があればそれに応じる支援をしている。		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
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し、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	事業所には協力医療機関から月2回往診があるが、利用者や家族が希望するかかりつけ医へも、職員が同行し受診している。遠方のかかりつけ医であっても定期的に受診しており、家族が信頼し安心できる医療体制作りがされている。		
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	契約時に重度化に対する指針を文書として家族に渡し説明し同意を得ている。重度化した段階で改めて家族へ詳しく説明し話し合い、その結果を職員全員で共有している。職員はその都度対応を勉強し実践しており、看護師が常駐しているため安心して対応している。家族の宿泊も受け入れており全職員で看取りまで支援する体制を整えている。		
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	職員は利用者の失敗が他の利用者に分からないように声かけに配慮している。日常の記録にも「徘徊」ではなく「散歩」、「問題行動」ではなく「勘違い」と利用者の尊厳を大切に言葉を選んでいる。個人情報保護について職員には守秘義務の誓約書を取り、事例発表に使用する利用者の写真は個別に了解を得ている。		
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	起床は生活が乱れない程度に声をかけているが、無理強いせず利用者の様子に合わせて支援している。一日の基本的な流れはあるが、その時の体調や気分などで対応している。レクリエーションには希望を聞いて誘っている。		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
(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	嗜好調査を基に平日はデイサービスで調理した料理を職員も一緒に食事をしている。日曜は利用者の好みを入れた献立を取り入れたり、おやつレクリエーションでは利用者と一緒に調理し楽しむ機会を設けている。後かたづけやテーブル拭き、料理の味付けなど利用者ができることをお願いしている。ただし、暖かくあるべき料理が冷めたまま提供されている。	○	料理をおいしいと感じ、食事がもっと楽しみになるようにデイサービスから届いたあと各ユニットで暖かい物は暖かく適温で、味の濃淡なども確認の上、提供する工夫を期待したい。
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ず、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	入浴は原則として日曜以外の午前中としている。夜間が希望の場合は介助に必要なスタッフを配置するが、日頃の声かけで午前中に希望が移行している。同性介助を基本として入浴支援をしており、羞恥心に配慮している。希望によってはデイサービスの大浴場での入浴を楽しめる支援をしている。		
(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	家族から得た情報を活かし、利用者の希望や場面に応じた役割をもってもらうよう支援している。選択肢を多く準備して食事の際の挨拶、棚ふき、掃除、洗たく物たたみなど利用者が無理なく自主的にできる場面作りをしている。		
25	61	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさず、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	季節によっては毎日近くを散歩したり、車椅子でも外気浴を兼ねて庭でお茶を楽しんでいる。デイサービスの車を利用して、遠方へドライブや月1回のペースで外食に行くなど外出の機会を作っている。通院を利用して買い物や外食など個別の希望に応じて気分転換を図る配慮をしている。		
(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	日常生活を重視し、日中は鍵をかけない支援を行っている。全職員による見守りや声かけが徹底されており、落ち着かない利用者には職員と一緒に散歩したり、一人で出てしまった場合にも近隣の方の見守りや電話連絡などの協力により地域の中で普通に自由な暮らしができています。		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
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	年1回消防署や地域の方々も一緒に避難訓練をしている。また事業所のみで夜間想定避難訓練や緊急連絡網の流れる時間を計るなどの訓練を行っている。非常食は一日分確保しており、台風などの災害時には地域の避難場所ともなっている。災害時の連絡網には地域の自治会長、元民生委員も入っており地域の協力が得られる体制が整っている。マニュアルも整備している。		
(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	利用者ごとに食事摂取量を記録している。水分は一日1200mlを目標として、500mlのペットボトルに麦茶か湯ざましを入れその残量を把握し、摂取が少ない場合はお茶ゼリーを作り補給している。糖尿病の利用者もいるため、食事は栄養士に指導を受けている。		
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	共用空間は全体に掃除が行き届いており、季節感のある装飾が施されている。リビングは広々とした空間で明るく外の景色がよく見えて利用者が思い思いの場所で過ごせるようソファや椅子を配して工夫している。浴室、トイレは不快な臭いはない。テレビの音量、職員の話し声も大きすぎず快適な空間となっている。		
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	居室は仏壇や整理ダンス、机やソファなど利用者の使い慣れた家具、調度品が揃えてあり、居心地の良い生活になるよう工夫している。		

※ は、重点項目。