

1. 調査報告概要表

作成日 平成20年 10月 16日

【評価実施概要】

事業所番号	4270202361
法人名	医療法人 愛和会
事業所名	ハナレイ倶楽部グループホーム
所在地	長崎県佐世保市城山町3番21号 (電 話) 0956-37-1511
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 9月24日

【情報提供票より】（平成20年 8月 1日事業所記入）

（1）組織概要

開設年月日	平成 16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	18 人	常勤 16人, 非常勤 2人, 常勤換算 17人	

（2）建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート	造り
	4階建ての	2 ～ 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）	34,000～37,000円		その他の経費(月額)	3,000＋実費円	
敷金	無				
保証金の有無 (入居一時金含む)	有（50,000円）		有りの場合 償却の有無	有	
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（ 10月 24日現在 ）

利用者人数	18 名	男性	3 名	女性	15 名
要介護1	5 名	要介護2	5 名		
要介護3	6 名	要介護4	2 名		
要介護5	名	要支援2	名		
年齢	平均 87.3 歳	最低 74 歳	最高 99 歳		

（5）協力医療機関

協力医療機関名	村上内科病院 池永外科 山村医院 梅津歯科医院
---------	-------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

国道沿いで、家族が訪問するのにもたいへん便利な場所に位置し、経営主体が医療法人であり病院に併設された4階建ての2～3階部分が「ハナレイ倶楽部グループホーム」である。リビングの大きな窓からは川向こうに中学校の校庭が見渡せ、玄関側の喧噪が嘘のように穏やかな時を過ごせる。ベランダには利用者が育てた花々があり、水やりや毎朝の近隣の清掃時、利用者と地域の方や学生との挨拶も交わされる。そんな中で働く職員は自己研鑽の意識が高く、理念の一つである「熟練した介護の提供」を目指し日々努力をしている。特に職員の定着率がよく、馴染みの職員が関わることで利用者の表情も明るく、屈託のない笑顔が見られた。

【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）
	前回の改善点を職員間で話し合い改善計画シートを利用し、改善目標を決め、改善に向けて努力されていた。特に利用者の思いや意向についての把握については気づきのある都度記録を行い、それを介護計画見直し時に利用する等の取り組みが成されていた。
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）
	自己評価の意義や活用については管理者より職員に伝えられており職員もそれをよく理解していた。自己評価の記入はそれぞれの職員が行い、それを一つにまとめている。
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）
	運営推進会議は町内会長、利用者の家族、地域包括支援センター、知見者と事業所側のメンバーで構成され、現在2回の開催が行われている。内容はホームの活動報告や特性が主で、今後、開催頻度を増やすことで、より意見の出やすい関係がつけられ、それを活用し、サービスの質の向上に結びつける事が望まれる。
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）
	この項目は前回の改善事項の一つであったが、家族の意見が出やすいような声かけに努められ、意見や相談事については「苦情・相談記録簿」に記入し、全職員で共有し対応する仕組みづくりができていて、改善されていた。またその記録簿を介護計画の見直し時に利用される等、積極的な取組がみられた。
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）
	地域の自治会に加入し、地域の清掃を利用者と近隣の方とが一緒に毎朝行って連携されている。また川向いには中学校があり、散歩時の挨拶や運動会の見学等で交流を深めている。今後は、運営推進会議を含め、地域の代表者の意見を取り入れた継続的な取り組みに期待する。

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	3つ柱を基にしたホーム独自の理念を掲げ、特に今期、3番目の「地域に密着した楽しい生活ができるように尽力します」を加え、個人を尊重し、地域の中での生活の継続支援を目指した地域密着型サービスとして考えられた理念の内容になっている。		
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	理念は毎日、唱和を行い共有に努めている。スタッフにも十分浸透しており、理念の実践に向けミーティング時に理念を具体化した利用者へのサービス提供についての話し合いや取り組みが成されている。		
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	地域の自治会に加入し、地域の清掃を利用者と近隣の方と一緒に毎朝行っている。地域の行事参加や、すぐ側の中学校の運動会見学、保育園との交流、また事業所の屋上を利用して夏祭りを行い、地域の方にもチラシを配布し参加していただいている。日々の暮らしの中では、買い物や散歩時に地域の方との交流に努めている。		
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	管理者は評価の意義や活用について職員に伝えており、職員もよく理解していた。自己評価の記入は、それぞれの職員が行い、それを一つにまとめている。前回の外部評価の結果についても職員で話し合い改善シートを利用して目標を定め、取り組んでいる。		

ハナレイ倶楽部グループホーム

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	運営推進会議のメンバーは町内会長、利用者家族、中央包括センター、他ホームの代表者、職員4名で構成されている。今年9月で2回目でメンバーの日程調整が難しく、現在、年1回ペースでの開催しか行われていない。これまでホームの話し合いの内容は事業内容の説明、行事報告、火災対策等が議事録で確認できた。	○	事業所の取り組みや改善点を地域の方や家族に知って頂き、第三者よりの意見を得るいい機会である運営推進会議の開催頻度を増やすことで、より意見の出やすい関係がつけられる。またそれを活用し、サービスに結び付ける事が望まれる。
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	市の長寿社会課とは連携に努めており、法人としては介護教室の開催等の受託も行われている。また、相談も密にしており、頻繁に外に出られる利用者には「徘徊シール」を勧められ活用を行っている。		
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	家族の面会時等に利用者の状況報告を行っている。その際、金銭報告として預かり書や領収書を渡し出納帳の家族確認も成されていた。遠方の家族や、連絡事項がある場合は電話を利用しており、行事報告等はホームページやお便りでその都度、報告されている。また、職員の異動、退職はほとんどないが、あった場合はその都度、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	この項目については前回の改善事項であり、面会時に気軽に声かけを行い、家族の意見が出やすい雰囲気作りを心がけており、苦情や相談等を受けた職員は「苦情・相談記録簿」に記入し、全職員で共有し対応をしている。重要事項説明書にも内部・外部の担当連絡先も明記されている。また行事の際、家族会も開催され、意見交換を行っている。		
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	運営者や管理者は職員の交代や異動は、少なからず利用者、家族、職員にダメージがあるということをよく理解しており、職員の定着率も高い。離職や異動を最小限にし、異動等があった場合は新しい職員が利用者になんと馴染めるように他の職員が声かけしたり、利用者と共に過ごす時間を多くしたりと馴染みながらの支援への配慮に努めている。		

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 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た育成するための計画を立て、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	管理者はなるべく多くの職員が希望の所外研修に参加できるようシフトの調整等、配慮しており、内部の研修も月2回のハナレイ会を利用して資料配布や報告が成されている。ただし、個別の研修状況の把握等、計画的なものではない。	○	職員一人ひとりには自己研鑽の意識が高く、資格取得に対する意欲がある。その為、運営者や管理者は段階に応じた年間の個別研修計画を作成し、できる限り調整して計画的で効果的な研修参加の仕組みをつくることが望まれる。
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	同法人のディサービスとの交流やグループホーム連絡協議会に管理者が参加しているが、同業者との相互訪問等、その他の取り組みは確認できなかった。	○	管理者や職員が地域の同業者との交流の場に参加することは、日々のサービスの質を高める情報源となるため、できるだけ参加の機会を多く持ち、それを有効に活かしていくことを期待する。
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	利用依頼時、すぐに利用が無理でも必ず面談の上、「相談票」に情報提供内容を記載し利用後に活かしている。また本人や家族が安心して利用できるようホーム内の見学を勧め、本人に部屋を案内し一日の流れを説明し納得した上のサービス利用に繋げている。入居後は、本人が落ち着くまで職員が声かけを多くして自然に馴染めるよう働きかけをしている。		
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	管理者は職員に業務をこなしつつ、なるべく多くの時間を利用者と一緒に過ごすことを勧めており、職員も日常の中で、それを実践していた。レクレーション等、お互いが楽しみながら行っている。そんな中で、利用者より旬の食べ物や、昔の知恵等を学び、支え合う関係ができています。		

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 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	日々の利用者との関わりで把握したことはフェイスシートや経過の記録に記録されており、それを介護計画の見直しに活かしている。また意向の把握が困難な方には、表情や身振り、手振りから察したり、生活歴や家族の情報を基に職員間で考え、把握できるよう努めている。		
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	利用者や家族の意見を聞き、介護計画書には承認の署名・捺印が確認できた。短期目標（3ヶ月）と長期目標（6ヶ月）を設定し、特に注意するサービス内容を5項目抜き出し、毎日チェックを行っている。特記事項に気づいた内容を記入することで、次のサービスに繋げる工夫をしている。		
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3ヶ月毎に定期的な見直しが行われており、月1回のカンファレンスを行い利用者毎に介護計画の経過を毎日記録して確認している。また、状態が悪くなった際は、その都度見直しを行うようにしている。		
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	医療連携体制により看護師が利用者の体調を確認しており、併設の病院と連携をとり緊急時の対応をしている。通院への付き添いや、入院した際のお見舞いにも行っている。また、希望に応じて近所の神社への初詣等の外出の支援など柔軟に行われている。		

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 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	利用開始時に受診先の病院を確認している。併設の病院を希望される方が多く、一週間に1回、受診に行っている。また、従来からのかかりつけ医を希望される方の通院の付き添いも行っている。		
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	利用開始時に本人とその家族には重度化した場合の意向について話をしている。更にその状況になった際にも、かかりつけ医、家族と話し合いを行い方針を決定している。職員への研修やマニュアルの整備、同意書の作成等、事業所の意識統一を行っている。また、医師と連携をとれるような体制を整えている。		
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	利用者に対してゆっくりと穏やかな話し方で、個人のペースに合わせた対応を心がけていた。個人情報情報は職員と誓約書を交わしており、利用者や家族からは個人情報の同意書のサインをもらい、新聞やホームページへの掲載についても注意をしている。		
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	基本的な一日の流れはあるが、買い物や喫煙等の利用者の希望に添えるように配慮している。一人ひとりのペースを日々の暮らしの中で把握し、申し送り時、職員間で共有を行い利用者のペースに合った声かけになるように気を配っている。		

ハナレイ倶楽部グループホーム

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 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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	利用者と職員が同じテーブルを囲んで会話をしながら食事をしていた。利用者の好き嫌いを把握し、個別に工夫した食事をつくっている。利用者の能力に応じて片付けをしている場面も見られた。時には外食を楽しんだりしている。		
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	利用者の希望に応じた入浴になるように配慮している。毎日の入浴を希望される方にも対応している。異性の職員による対応を嫌がられる方には同性の職員で入浴介助を行っている。入浴中に歌と一緒に歌ったり、お湯の温度を好みに合わせたり等、入浴を楽しむ工夫をしている。		
(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	管理者は個人毎のファイルに生活歴や、日々の職員の気づきや利用者の性格を記載し職員がその情報を共有している。花の水やりや、食事の片付け、掃除などそれぞれの力を活かすよう支援している。利用者が花瓶に花を生けたりしていた。また通学道路沿いなので学生の登下校を楽しみにされている利用者のため職員がベランダの花の水やり等に誘って顔を合わせる機会を多くできるよう支援していた。		
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	日常的に散歩に行くようにしている。近所の市場やコンビニへ買い物に出かけ、外の空気を吸うようにしている。歩行が困難な方も車椅子を利用して外出している。また、ドライブやお花見等で遠方へも出かけるようにしている。		
(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	日中は基本的に玄関・エレベーターには鍵をかけていない。しかし、外出の傾向がある利用者が落ち着かない様子の場合にはエレベーターに鍵をかけている。1階のデイサービスの職員等にも気をつけてもらい、外出した時は連絡を入れてもらうようにしている。市役所に相談し徘徊ワッペンを導入をした。		

ハナレイ倶楽部グループホーム

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している	消防署の協力による夜間想定火災訓練を年2回実施しており、消火器訓練も行っている。しかし、地域住民の参加による訓練は行われていない。また、火災のマニュアルは整備されているが、地震や水害のマニュアルでは災害発生時にすぐに対応することが困難である。	○	運営推進会議で地域の方も避難訓練に参加されるよう呼びかけているので、実現するように期待する。また、火災以外の災害時のマニュアルが緊急時に即使用できるように、分かり易く作成されることを希望する。
(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	糖尿病の方のメニューは栄養士に指導を受けている。他の利用者の食事は、特に塩分に注意し薄味を心がけてつくっている。食事量はチェック表にて確認をしている。水分量のチェック表はないが時間を決めて摂取するようにしている。		
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	大きい窓がある明るい空間で、明るさをロールカーテンや照明で調整している。ベランダで花を育てたり、季節の掲示物により四季を感じられるようになっているが、過度な装飾にならない程度であった。空調は事務室で一括管理をしており、快適な温度に保たれていた。		
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	ベッド以外のものは持ち込みが可能で、箆箆やテレビ・椅子等の家具があり、また、家族の写真を飾ったりして利用者の好みの空間になるようにされていた。また、各居室に洗面台があり、自分でトイレに行ける方には、その力を活かすため居室にトイレが設置されている部屋もあった。		

※  は、重点項目。