

1. 調査報告概要表

【評価実施概要】

事業所番号	4271501050
法人名	有限会社 安富鉄工
事業所名	グループホーム えびらお
所在地	長崎県北松浦郡江迎町栗越免字源八801-2 (電 話) 0956-66-2660
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11月19日

【情報提供票より】 (平成20年4月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成17年3月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	11 人	常勤 9人, 非常勤 2人, 常勤換算 7人	

(2) 建物概要

建物構造	木造 造り		
	2階建て	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)	21,000 円	その他の経費(月額)	6,000 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	200 円	昼食 200 円
	夕食	300 円	おやつ 100 円
	または1日当たり 円		

(4) 利用者の概要 ( 11月 19日現在 )

利用者人数	18 名	男性 6名	女性 12名
要介護1	3 名	要介護2	4 名
要介護3	5 名	要介護4	4 名
要介護5	1 名	要支援2	名
年齢	平均 86.3 歳	最低 72 歳	最高 99 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	北松中央病院、棚橋歯科医院
---------	---------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

職員一人ひとりが利用者が自分の家族だったらどうするだろうという視点で支援しており、重度化していく利用者にも楽しい暮らしをしてもらうために毎月計画を立てて実行している。近隣住民との関係も良好で、料理の食材の差し入れや互いの行事に多くの参加があり利用者も含めた交流ができています。市町村や医療機関との連携を密にしており、事業所内では解決できないことに対する協力体制が確立している。職員のスキルアップにつながる研修受講は積極的に支援しており、研修で得た知識を業務に役立てるよう取り組んでいる。外部評価の意義は職員も理解しており、改善に向けた意欲と行動が確認できた。

【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) 外部評価は、結果内容を職員会議、運営推進会議の報告し、えびらお通信に掲載して家族にも報告している。改善項目は明示し、改善できたかを確認しながら取り組んでいる。
	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2名で作成し、作成した自己評価票を職員に回覧し職員が気付いた点などを書き込むよう促し完成させている。
重点項目②	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2ヶ月に1度実施しており、構成メンバーは行政から江迎町役場担当課係長、地区から地区長、利用者家族、利用者、事業所代表、管理者となっている。議題は家族会の開催や次年度の課題、外部評価結果報告などその時期に応じて、報告や話し合いが行われており、意見やアドバイスはサービス向上に活かしている。
	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) 家族の事業所への希望、意見、質問は面会時に直接話されることが多い。管理者で解決できることはすぐ取り組み、管理者で対処できない場合は、代表者、行政に相談している。また、事業所に対する意見、不満、苦情は玄関に意見箱を置き、重要事項説明書には内外の受付窓口を掲載し説明している。
重点項目③	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	地域の自治会、敬老会に参加したり回覧板の受け渡しなど地域との交流を行っている。近所から季節の花、しば、ふき、つわ、栗などが届けられ、利用者が近所からの誘いで遊びに行くこともある。事業所が呼びかけて開催する近隣の幼稚園の鼓笛隊演奏、ボランティアによる三味線の演奏なども地域に声をかけ見学の参加があるなど交流は盛んである。

## 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 (すでに取り組んでいることも含む)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
<b>1. 理念と共有</b>					
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	昨年度、地域密着型サービスになってから理念が見直され「笑顔で 楽しく ゆっくりと」となった。利用者が余生を地域の中で楽しく過ごせるよう支援している。また職員は利用者と家族のように一日に一回笑顔を見たいという思いを大切に一緒に楽しく笑える関係を構築するよう努めている。		
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	各月発行の「えびらお便り」には毎号大きく「笑顔で 楽しく ゆっくりと」と掲げられている。職員は利用者の家族、地域住民などに理念を理解してもらえよう笑顔のある支援をし実践に取り組んでいる。		
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、敬老会に参加したり回覧板の受け渡しなど地域との交流を行っている。近所から季節の花、しば、ふき、つわ、栗などが届けられ、利用者が近所からの誘いで遊びに行くこともある。事業所が呼びかけて開催する近隣の幼稚園の鼓笛隊演奏、ボランティアによる三味線の演奏なども地域に声をかけ見学の参加があるなど交流は盛んである。		
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
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	外部評価は、結果内容を職員会議、運営推進会議で報告し、えびらお便りに掲載して家族にも報告している。改善項目は明示し、改善できたかを確認しながら取り組んでいる。自己評価は管理者2名で作成し、作成した自己評価票を職員に回覧し職員が気付いた点などを書き込むよう促し完成させている。		

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	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2ヶ月に1度実施しており、構成メンバーは行政から江迎町役場担当課係長、地区から地区長、利用者家族、利用者、事業所代表、管理者となっている。議題は家族会の開催や次年度の課題、外部評価結果報告などその時期に応じて、報告や話し合いが行われており、意見やアドバイスは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	管理者は月に3回ほど江迎町役場に出向き、えびらお便り、行事の写真などを持参している。利用者の介護申請、年金などの相談もしている。事業所内での問題解決にもアドバイスを受け事業所の質の向上につなげている。		
<b>4. 理念を実践するための体制</b>					
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	利用者の日々の暮らしぶりや健康状態は、家族の面会時に報告をしている。各月発行のえびらお便りにはホームの実施した楽しみごとや職員の異動を職員の写真を掲載して知らせている。利用者の健康状態の変化は、その都度家族に電話で報告しており、金銭管理は毎月請求書と一緒に家族に郵送している。		
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	家族の事業所への希望、意見、質問は面会時に直接話されることが多い。管理者で解決できることはすぐ取り組み、管理者で対処できない場合は、代表者、行政に相談している。また、事業所に対する意見、不満、苦情は玄関に意見箱を置き、重要事項説明書には内外の受付窓口を掲載し説明している。		
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	新人職員は介護職経験者を多く採用しているため利用者に対する接し方は問題がなく、利用者も抵抗なく受入れている。退職、新人の家族への報告は面会訪問時にその都度行い、新人についてはえびらお便りにも顔写真入りで載せて紹介している。		

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 (すでに取り組んでいることも含む)
<b>5. 人材の育成と支援</b>					
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。	管理者は職員の勤務年数やレベルに合わせ新人、中堅研修、防火、調理研修など計画をたて外部研修を受講させ業務に活かしている。資格試験講座は職員の希望を聞き受講させており、職員の質の向上を図っている。月に一度の職員会議で外部研修報告をし職員全員で内容が共有化され、資料は回覧し保管されている。新人には管理者、職員が付いてOJT方式での育成が行われている。		
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	管理者は、北松地区のホームの代表者が10～20人で構成されている各月に1回の介護支援専門員の会議に参加し、情報交換をしてサービス向上に取り組んでいる。会議の内容は職員会議で報告している。また、事業所が主催した地域の中学校の吹奏楽部による音楽会に近隣の同業者に呼びかけ職員、利用者の参加があった。その場での職員同士の交流も行われている。		
<b>1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応</b>					
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	介護度の高い利用者が多く、病院から直接という利用開始が多く家族の事情に合わせた急な場合もある。まず家族に事業所へ来てもらい面談し、面談の可能な利用者は本人に面談して、事前調査書を作成し利用者の情報を把握している。利用者の情報を詳しく得ることによりなじみの関係をつくるよう努めている。		
<b>2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援</b>					
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	重度の利用者が多いので、職員が支援するのみになりがちであるが、その中でも調理の際に味見をしてもらうなど互いの関係を築く努力をしている。		


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 (すでに取り組んでいることも含む)
<b>1. 一人ひとりの把握</b>					
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	思いや意向の表出が困難な利用者が多いため職員から声をかけ、希望を把握するよう努めている。会話のできる利用者には、今日は何をしたいか、食べたいかなど日常会話から意向を把握している。		
<b>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</b>					
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	介護計画作成は、利用開始から約2週間様子を観察し計画案を作成し家族に提示して、利用者、家族の希望、かかりつけ医の意見を取り入れて介護計画書を完成している。計画書には家族が確認した日付と押印がある。		
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	介護計画の見直しは3ヶ月を基本としている。病院退院後や急な変化がある場合は、その都度見直しをしている。職員の意見、家族の意向を見直しに反映しており、かかりつけ医に相談をし指示を得ている。ただし、毎日の介護記録作成は職員が管理者に伝え、全利用者分を管理者が記述しているため記録としてのみ保管され、日々の支援に有効に活かされていない。	○	毎日の介護記録は、担当した職員が詳細に記録することで活用される記録となり、記録漏れの不安もなくなる。更には管理者の事務負担が軽減されると考えられるため、検討を期待したい。
<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	利用者の墓参り、美容院など希望にあわせ支援をしている。重度の利用者には、美容院から事業所への訪問を利用しており、家族、利用者の要望に対して柔軟に対応している。		

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 (すでに取り組んでいることも含む)
<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	利用者全員が利用者開始前からのかかりつけ医に現在も受診している。そのため、利用者の通院支援を行い、2週間～1ヶ月に1度の検診も管理者が同行してかかりつけ医との連携を構築している。利用者の骨折、眼科、インフルエンザなどの予防注射については、地域の医院と連携しているため早期の治療につながっている。		
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	契約時に終末期に入った際にはかかりつけ医との連携することとし、事業所内で看取りの対応をしてないことを本人、家族に口頭で説明している。事業所の終末期に向けた指針を作成しようと考えているが、まだ作成されていない。	○	重度化や終末期に向けた事業所の方針は書面に記載し、家族に提示し方針を共有することが望ましい。家族の同意を得て、かかりつけ医や職員等とも繰り返し話し合うことを期待する。
<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	利用者が日常を感じるように、馴染みのある方言で話すようにしている。管理者は指導者研修で学んだ心地よい言葉かけを職員に指導している。また、個人情報保護法遵守については家族の同意書を保管し、職員には守秘義務の誓約書を取っている。		
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	おおまかな1日の流れは決まっているが、買い物や通院の希望がある利用者には2ユニットが協力して希望に沿った支援ができるよう工夫している。リハビリ体操や手作業の参加は無理強いすることなく利用者の希望を聞きながら対応している。		

グループホームえびらお

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)
<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	食事は介助が必要な利用者が多いため職員は一緒に食事はできないが、会話しながら支援している。食材は、ホームの畑で作っている大根、さつまいもなど季節の野菜を使って旬を楽しんでいる。食事の味は、うす味で暖かい料理が提供されており、利用者にあわせてとろみ、きざみ食の対応もしている。		
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	入浴は基本的には1日おきだが、利用者の希望に応じて午前、午後、毎日入れる体制ができています。車椅子の利用者は職員2人で介助し、浴室には専用チェアを置き安心して入浴が楽しめるよう配慮している。入浴前に職員が温度の確認をしている。利用者の入浴拒否については、タイミングをみて声かけをしている。		
<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	利用者の事前調査書を活用して、楽しみや得意分野を日々の暮らしに生かしている。飲酒やコーヒーの好きな利用者には適量を楽しめるよう支援している。気晴らしに、風船パレー、手ぬぐい遊び、歌を歌うなどして重度化し行動範囲が狭まる利用者の支援を行っている。		
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	天気の良い日は、日光浴を兼ねた散歩を積極的に実施している。車椅子利用者には車椅子対応の車があるため日常的に外出している。敷地が広く、広場には芝生もあり、外気浴は日常のこととして支援している。		
<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	玄関には自動ドアのスイッチがあり、スイッチの作動で開閉するため、施錠に近い状態となっている。利用者の中に帰宅希望の強い方がいるためスイッチの位置を高くしてある。管理者は、施錠による弊害を理解しており、鍵をかけないケアを検討しているが、現在は検討段階に留まっている。	○	施錠する利用者の精神的弊害をなくすために、職員の見守り、気配りによる利用者の見守り方法など職員との話し合いを行い、鍵を掛けない支援に向けた検討を期待する。

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	事務室に代表者、近隣の住宅、消防署に一斉に通報できるよう自動通報装置が設置してある。春と秋の年2回消防避難訓練を実施しており、夜間想定も行っている。避難訓練は消防署の協力を得て、地域住民の参加もあり実施している。夏には救急救命の訓練も実施し、停電など非常時対策も指導を得ている。		
(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	栄養士の資格を持つ職員が1日1400kcalを目安にして食事の栄養バランスを考え利用者にあわせた献立を作っている。食事摂取が困難な利用者は、主治医に相談して栄養補助飲料を使用している。食事摂取量は記録し把握している。水分補給については、10時、3時とほかに適宜飲水機を設置し自由に飲めるようになっている。ただし、利用者ごとの水分摂取の管理体制が整っていない。	○	水分補給は、健康面で大切な要素であるため利用者ごとに摂取を支援し、記録を取るなどして水分量の確認、把握する工夫に期待したい。
(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	共有スペースは開放的で明るく、壁には利用者の誕生会、地域とのふれあい、施設交流の写真が貼ってある。利用者は思い思いにソファーにかけたりテレビを見たりゆっくりと過ごすことができる。玄関、ホールには、季節感のある花が生けられている心地よい空間になっている。		
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をを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	利用者の居室は、出窓があり直射日光を避けつつも明るい室内である。出窓には家族写真、花、仏壇など利用者の好みや希望の調度品が置いてある。定期的にシーツ交換があり清潔である。居室の清掃は毎日、朝食後に行っている。		

※  は、重点項目。