

# 1. 調査報告概要表

## 【評価実施概要】

事業所番号	4271102339
法人名	有限会社 やまぐち企画
事業所名	グループホーム あかり
所在地	長崎県長崎市黒崎町655-1 (電話) 0959-25-0057
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27日

## 【情報提供票より】 (平成20年10月15日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 16年8月1日
ユニット数	ユニット 利用定員数計 9人
職員数	8人 常勤6人, 非常勤2人, 常勤換算6人

### (2) 建物概要

建物構造	木造 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)	21,000円	その他の経費(月額)	18,000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	
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		800円

### (4) 利用者の概要(平成20年11月27日現在)

利用者人数	9名	男性	名	女性	9名
要介護1	0名	要介護2	3名		
要介護3	6名	要介護4	0名		
要介護5	0名	要支援2	0名		
年齢	平均 82.5歳	最低	67歳	最高	88歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	カリタス外海・中央診療所・羽野内科医院・日浦病院
---------	--------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

山間の中腹に位置し、居室からは緑深い山々と外海が見渡せる豊かな自然に囲まれている。地域との交流が積極的に行われており、近隣の人々が日頃からごく自然に頻繁に訪れている。近所の方々の声かけや訪問時に野菜や果物を持参してくださる方も多く見られる。年に一度の「あかり会」や「クリスマス会」では近所の方々や職員の家族を招いて交流を図っており、日常的に明るい会話が交わされ利用者の穏やかな表情が伺える。理念である「うれしい、楽しい、よかった」を共感できるよう地域ぐるみで実践されている。遠方の通院へも職員が付き添い、日常的にうがいや手洗いの徹底を促し感染症予防に力を入れている。夜間の就寝前には手作りのゆず湯を提供する等細やかな支援がなされ、まさにアットホームな事業所である。

## 【重点項目への取組状況】

重点項目①	<p>前回評価での主な改善課題とその後の取組、改善状況(関連項目:外部4)</p> <p>自己評価を全員で行い質の向上に役立つ課題については、今回全員で積極的取り組んでいる。家族に外部の相談窓口を知らせ、繰り返し説明している。出された意見を運営に反映させることについては、第三者苦情申立機関を重要事項説明書に記載し説明も行われている。</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>自己評価は、全職員が積極的に取り組み、前回の評価結果の見直しや業務の点検を行い、理念に基づく意識付けが統一されている。評価の意義とねらいは正しく理解されており、改善シートを活用した前向きな姿勢が伺え、サービスの向上に努めている。</p>
	<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>運営推進会議では、外部評価報告や利用者の状況報告、消防訓練等の行事報告等の意見交換がなされている。地域や家族に向けての広報誌作成を検討している。事業所が得た情報で自治会に必要なものは伝え、自治体活動に役立っている。又、運営推進会議を通して地域や市との連携と協力体制が出来ている。</p>
重点項目②	<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>毎年の敬老会の後に、利用者や家族と面談を行い、意見や要望を聞き取りやすい環境をつくっている。家族の訪問時や電話連絡の中で意見や要望を聞いており、介護計画の見直しの際に活用している。苦情は現在まで出ていない。現在、家族の要望を口答のみで伝達している為、アンケートなど意見要望を出し易い環境を整え、書面によって意見を運営に反映させる取り組みが今後望まれる。</p>
重点項目③	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>自治会に参加し地域の活動に積極的に参加しており、近隣の消防団とも鬼火等地域の活動を通して密に係わっており、上手に連携が取れている。「あかり会」や「クリスマス会」には日ごろ訪れてくださる地域の方々や職員の家族を招待し交流を図っている。</p>
重点項目④	

## 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	家庭的な環境の下で事業所の全ての利用者と、家族また職員や職員の家族が地域方々と一体となって「楽しい・うれしい・よかった」と思えるように、理念として掲げている。住み慣れた地域の中で、地域住民との双方向で積極的な交流がなされている。		
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	日々の取り組みの中で、利用者を自分の家族と思いい、気持ちに寄り添う事に重点を置きケアがなされている。会議では、理念の再確認がなされており、日々の行動が理念にそったものかも確認がなされている。		
<b>2. 地域との支えあい</b>					
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	一人暮らしのお年寄りに、敬老会等行事の際配食サービスを行ったり、「クリスマス会」や「あかり会」では地域の方や職員の家族を招いて交流している。近隣の方々からは訪問時取れたての野菜を頂いたり、声掛けが頻繁に行われている。自治会や消防団の行事へも積極的に参加しており、交流や行事は「地域交流記録」に利用者の動きや、職員の感想を記録している。		
<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	外部評価の結果は運営推進会議で報告され、前回の期待項目であった外部の苦情相談窓口が、重要事項説明書へ表記され見直し実践されている。自己評価は積極的に全員で行っており、前回の評価結果の見直しや業務の点検を行い、理念に基づき意識付けが統一している。評価の意義とねらいは正しく理解されており、改善シートを活用した前向きな姿勢が伺える。		

グループホームあかり

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)
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	20年度は3回開催されている。メンバーは自治会長、敬老会長、家族、すこやか支援課、包括支援センター、ホーム職員が参加し、外部評価報告や利用者の状況報告、消防訓練等の行事報告が行われ、議事録も作成されている。事業所が得た情報で自治会に必要なものは伝え、自治体活動に役立っている。		
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	包括支援センターや市のすこやか支援課の担当者が運営推進会議に参加しており、市とのコミュニケーションがスムーズに取れている。市より保健師の紹介を受けている。		
<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	利用者の日々の様子や、行事などの出来事を詳細に記録している。家族へは、月に一度、利用者のひとりひとりの言葉で報告し、写真を同封する事もある。家族の訪問は多く、連絡は密に取れており、県外の方へは電話でまめに連絡を取るよう心がけている。状態の急変時には随時連絡している。諸経費はホーム側が立て替えて後日請求するシステムを取っており、領収書と明細書を添えて訪問時に渡し、遠方の方へは月に一度郵送している。		
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	毎年の敬老会の後に利用者や家族から要望を聞き取りやすい環境をつくっている。今までには「旅行に連れて行って欲しい」という要望があったが、近隣への外出を頻繁に行う事で補っている。重要事項説明書に外部相談窓口が記載され説明は行われているが意見箱は設置されていない。家族の要望事項は、訪問時に担当者が聞き取っているが口答のみの伝達方法を取っており対処方法が表に見えにくい。	○	現在、家族の要望を口答のみで伝達している為、敬老会など家族からの意見を聞ける機会に、アンケートなど意見要望が出し易い環境を整え、書面によって、意見を運営に反映させる取り組みが今後望まれる。
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	職員の離職率は低く、退職によるダメージは少ない。退職した職員は近隣住民なので、お盆にお墓参りに同行するなど交流が有り、馴染みの関係が継続している。		

グループホームあかり

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)
<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	年間の研修計画はないが、市町村等からの研修は回覧を廻し、希望する研修を受講するようにしている。2ヶ月に一度認知症について勉強会がおこなわれている。研修報告は、月一回の会議で口答で報告を行っているが、報告書は作成されていない。新人が入社した場合は、主任がマンツーマンで新人教育を行っている。	○	研修報告書を作成し、全体で情報の共有化を図り、また職員一人一人の研修の希望を把握し、職員が目標を持ってスキルアップできるよう支援する取り組みが期待される。
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	長崎市グループホーム連絡協議会に加入し、他に13のグループホームでの勉強会等を月に一回実施している。職員同士はボーリング大会で情報交換が行われていた。		
<b>II.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
<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	利用開始前に、家族と本人に見学に来てもらっている。ショートステイを行う場合もある。利用開始時は利用者や家族の要望を聴き取り、安心して過ごせる様に声掛けや細やかな気配りの支援を行っている。		
<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	利用者は人生の先輩であるとの思いを持ち、家庭的な環境の中で料理方法や漬物のつけ方等生活の知恵を学んだり、喜怒哀楽の中で昔の話を一緒に聞き思いを共有し穏やかな時間が持てるように支援している。		

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>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>					
<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	利用者の表情やしぐさで、気持ちを推しはかる事を大切に接している。徘徊する方には、そっと手を握り一緒に歩きながら思いを共にして行動し、利用者寄り添う事や見守る姿勢を心がけている。		
<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	利用開始後馴染む様子を見ながら、利用者や家族の意見や要望を聴き取りアセスメント記録を作成し、介護計画を作成している。家族からは、来訪時や電話で希望を聞き出すようにしている。利用者や家族に介護計画について説明したサインを得て実践している。但し、「同意した」という文言や日付、押印がない。	○	介護計画書は、家族のサインのみではなく、介護計画の説明を受け同意した文言や日付け、押印も加えてのフォーム作りが望まれる。
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ヶ月に一度見直されている。全ての利用者の様子が分かる様に担当制はとらず、職員全体で個々の情報を共有できる様にファイルしてある。カンファレンス会議で利用者の出来ること、出来ないことを見際目をし、利用者や家族の要望等を元に介護計画の見直しを行っている。状態が急変した場合は、随時介護計画の見直しを行っている。		
<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	日を決めてお寺参りやお墓参りの支援をしている。またカトリックの方は教会から出向いてもらっている。正月には3名帰宅し、初詣は、ゆっくりできる月見茶屋で新年を祝っている。		

グループホームあかり

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	利用開始の際に聞き取り調査を行い、利用開始前からのかかりつけ医の受診を継続して行っている。遠方のかかりつけ医の受診も長崎市北部を中心に職員が付き添って支援している。かかりつけ医が無い場合、家族と相談の上協力病院の受診や往診の支援を行っている。入院については医療機関と家族、スタッフと話し合いながら早期退院に向けて支援している。		
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	利用開始時に「重度化した場合の対応に係わる指針」について利用者の方やご家族に説明をし、確認書を取り交わしている。重度化を向かえた実績は無いが重度化した場合や看取りについては、安心して過ごせる様充分な説明と同意を得ることを説明している。職員も含めて全員で方針を共有している。		
<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	職員は支援の中で、日ごろの言葉遣い等利用者が誇りを保てるように接している。個人ファイルは人目の触れない場所へ保管している。職員の雇用時には個人情報の取り扱いについて契約書を交わしており、ご家族へは「個人情報使用同意書」について説明し同意を得ている。		
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	本人の意向を大切に利用者の方の体調や思いに合わせて、せかせたり無理強いせず見守りながら、常に利用者の方の気持ちに寄り添うように心がけて支援している。		

グループホームあかり

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)
<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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	利用者の方々は、比較的に介護度が軽度な方が多く、ひとつの家族として職員と一緒に会話を交わしながら食事をしている。利用者のそれぞれの潜在能力に合わせて、テーブル拭きや近所から頂いた野菜の下ごしらえ等、楽しみながら職員と一緒にしている。利用者によっては、小さく刻む等工夫している。又、野菜をふんだんに使用し季節感を楽しむ支援をしている。		
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	入浴は曜日や時間帯を決めて行っているが、失禁等衛生面では常時下半身浴やシャワー浴の支援を行っている。入浴を嫌がる方への支援は、職員間で協力し、利用者の思いにそってタイミングをずらして声かけをしたり、体を拭くことで対応している。		
<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	入所時に生活歴の聴き取りを行い、思いや状態に合わせて裁縫の手伝いや洗濯物たたみ、食事の片付け、野菜作り等を行っている。年間行事予定をたて季節感を味わえる様、節分、花見、七夕祭り、外食等楽しみ事の支援を行っている。月1回は計画をたてて外出し気晴らし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	利用者の希望に沿って近隣へ散歩に出かけている。車で近郊へ食材を買いに出かけたり、道の駅での買い物や喫茶店でお茶を飲んだり外食に出かけたり支援している。気候の良いときは夕日を見に行ったり日常的に外出の支援を行っている。。		
<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	居室は鍵はかかっておらず、自由に出入りでき開放的である。玄関も昼間は鍵はかかっておらず、利用者の方が不穏時には職員全体で見守る体制が出来ている。外へ出たがる方は一緒に外へ出て思いを共にしている。夜間のみ県の指導により2階の階段入り口に危険防止の柵を設けている。2階の廊下を往来する際は常時チャイムが鳴動し、利用者の動きが分かり、トイレの介助等が行われている。		

グループホームあかり

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)
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2回避難訓練が行われている。今回は夜間を想定した避難訓練が、利用者、職員、消防署参加で近隣に声掛けをし行われている。地元の行事の際消防団との交流が有り協力体制が整っている。災害予防計画書や緊急時マニュアルや非難用具も整備され、緊急時には自動通報装置で消防署や職員の携帯へ通報される。消防署へは、緊急対応用に事業所の平面図を渡している。		
<b>(5) その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援</b>					
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	食事は季節に合った沢山の野菜を使い栄養バランスを考慮した献立となっている。カロリー計算はしていないが、医師へ献立表を見ていただき了解を得ている。個人記録に摂取量を記録し、排泄チェック表に水分量の記録を取り、利用者の個々の状態に合わせてスポーツドリンクや就寝前にはゆず湯を提供する等細やかな支援を行っている。		
<b>2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり</b>					
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	冬場は玄関が寒いので、大火鉢に炭を熾して、訪問者が暖が取れる様気遣いが見える。窓辺に山々が広がる居間は広く、ひとつのテーブルを囲み語り合いながら食事ができ、ゆっくり寛げるソファが置かれている。ひな祭りや五月人形等飾り季節感を大切にしている。廊下には笑い顔の利用者の写真が貼られ、手すりの設置や加湿器が使用され、トイレは広く清潔に保たれている。浴室は広く手すりが有り使い勝手が良く脱衣所は冬場温めて使用している。換気も良く出来ており、気になる臭気も無い。		
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	居室はシンプルに整えられている。それぞれ以前から使用していた物を自由に持ち込む事ができ、各自ふとんを持参しており、サイドボード等入所以前の馴染みの物を置いている利用者もある。居室でエアコンの使用が苦手な方には居室のドアを開放し廊下から暖房と加湿を取り込む工夫をし、好みに応じて暖を取れるように工夫している。		

※  は、重点項目。