

1. 調査報告概要表

【評価実施概要】

事業所番号	4270104054
法人名	社会福祉法人 啓正会
事業所名	グループホーム モン・サンあぜかり
所在地	長崎県長崎市豊洋台1丁目3番1号 (電話) 095-840-1070
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 12月 11日

【情報提供票より】 (平成20年11月15日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和 <u>平成</u> 16年 4月 1日
ユニット数	3 ユニット 利用定員数計 27 人
職員数	17 人 常勤 15人, 非常勤 2人, 常勤換算 5人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨鉄筋コンクリート 造り
	3階建ての 1～3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)	16,275 円	その他の経費(月額)	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		840 円	

(4) 利用者の概要 (12月11日現在)

利用者人数	27 名	男性	3 名	女性	24 名
要介護1	6 名	要介護2	6 名		
要介護3	12 名	要介護4	3 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 83 歳	最低	65 歳	最高	95 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	清水病院
---------	------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

事業所は外港と山並みが見渡せる高台に立地し、新興住宅地の中に有る。自治会の催しの参加や近くの小学校の課外授業に参加、その後も交流が有る。今年から避難訓練に地域住民の参加が有り積極的に地域との交流を深めている。外部評価の改善は実践に繋げており自己評価についても全員で取り組まれている。事業所内は清潔に保たれ、職員は利用者全員に声掛けを行い、一人ひとりにそった支援を心がけており互いに支えあう関係ができています。理念の「楽しく、優しく、元気良く」を実践し利用者の表情も穏やかで地域密着型サービスの前向きな支援が実践されている。

【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)
	外部評価の改善課題は、それぞれの取り組みを振り返り会議の中で全員で話し合わせ、重要事項説明書に苦情外部窓口を記載し説明している。避難マニュアルを作成し実践に繋げている。
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)
	自己評価は職員の意見を聞き、取り入れながら各ユニットのリーダーがとりまとめ、管理者が作成している。
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6月から2ヶ月に一度開催している。討議内容は、行事報告・会議報告・研修会内容報告・外部評価報告等である。意見交換では自治会長から災害時の避難場所に事業所が受入可能かという要望があり管理者は市職員と消防署に相談に行くよう予定している。
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)
	家族の訪問時には職員が声をかけて利用者の日々の報告をし家族の意見や要望を聞いており、遠方の家族には電話で近況報告する際に意見要望について尋ねている。内外の苦情窓口は重要事項説明書に記載し、説明している。解決までの流れも口頭で説明しており、意見箱も設置し対応手順も示されている。意見や要望は会議で話し合わせ運営に反映している。
重点項目⑤	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	近くの小学校へ出向いて課外授業の中でグループホームの説明をし、その結果8月には児童が事業所を訪問し交流会を催した。事業所は新興住宅地の中にあるが、ようやく団地に自治会ができたこともあり、夏祭りへの参加のお誘いに出かけたり町内の行事の参加や地域住民の避難訓練の参加等、積極的に地域との連携を深めるよう努めている。

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 (すでに取り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	「楽しく優しく元気よく」を法人全体の理念に掲げ、当事業所においてもこの理念を地域との交流、家族への接し方、職員の支援姿勢など利用者の暮らしに係わる全ての基本としている。		
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	日々の支援の中で、職員の利用者への言葉かけ、職員同士の会話における言葉づかいは特に気をつけ、互いに注意しあって、優しい対応を心がけ、利用者が楽しく元気な暮らしを送れるよう取り組んでいる。		
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	近くの小学校へ出向いて課外授業の中でグループホームの説明をし、その結果8月には児童が事業所を訪問し交流会を催した。事業所は新興住宅地の中にあり、今年度は団地に自治会ができたこともあり、夏祭りへの参加のお誘いに出かけたりして、積極的に地域とのつきあいを深めるよう努めている。		
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	外部評価結果は職員会議で報告し、回覧し掲示している。運営推進会議へも報告されている。改善についてはそれぞれの取り組みを振り返り会議の中で全員で話し合わせ実践に繋げている。自己評価票は職員の意見を聞き、取り入れながら各ユニットのリーダーがとりまとめ、管理者が作成し、職員は確認している。		

グループホームモン・サンあぜかり

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	運営推進会議は6月から2ヶ月に一度開催している。構成委員は自治会長、市担当課職員、家族代表、利用者、職員である。自治会から数名の参加がある場合もある。意見交換では自治会長から災害時の避難場所に事業所が受入可能かという要望があり管理者は市職員と消防署に相談に行くよう予定している。		
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	市担当課へは申請等で不明な点を尋ねたり、施設運営に関する情報収集のために電話をかけるなど、事業所から連携を持つよう努めている。		
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	家族の訪問時には職員が声をかけて利用者についての日々の報告をしている。遠方の家族にはケアプランに近況を知らせる便りを同封している。職員異動はその都度知らせている。金銭管理は預かり金が少なくなってから家族の訪問時に報告している。ただし、出納帳に家族の閲覧サインがないため、確認しているかが不明である。	○	家族への金銭管理の報告は、月に一度行うことが望ましい。また、出納帳の記載はわかりやすくし、家族の閲覧確認のサイン等をもらうことを期待する。
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	夏祭りなどの行事には家族が多く集まるので、意向や希望、意見を取るために以前アンケートを配布した。内外の苦情窓口は重要事項説明書に記載し、説明している。解決までの流れも口頭で説明しており、意見箱も設置し体制手順も示されているがこれまでに苦情は寄せられていない。		
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	職員の異動で利用者にダメージがないように、職員は別のユニットにも顔を出すようにして、まんべんなくコミュニケーションを図るよう努力している。また、事務所のドアはいつも開けており、利用者が気軽にどの職員とも話ができるように工夫している。		

グループホームモン・サンあぜかり

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)
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	新人研修は他の職員について現場で学んでいる。外部研修の案内は掲示板にその都度表示し参加を促している。しかし、現状は都合のつく管理者、ケアマネージャーとなっている。研修内容は職員へ報告し、全員が閲覧できる事務室に保管している。ただし、資料閲覧した職員のサインがなく、研修記録の整理が不十分である。	○	研修記録、資料は参加が困難な職員も共有し、支援の向上につなげるため、記録の再検討と、資料整理は見やすくする工夫が望まれる。
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	今年は、昨年よりさらに地域の同業者との交流が深まり、研修内容についての検討なども行われている。11月には、長崎市グループホーム連絡協議会のボーリング大会が開催され、職員も参加するなど、交流する機会を持ち、活動を通じてお互いのサービスの質の向上に努めている。		
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	訪問する前に、施設利用に対して理解できるように事前シートを渡し情報収集を行っている。訪問時、利用開始日は決めずに持ち帰り職員全体で相談し個々に応じて検討している。利用開始後職員は利用者と生活歴など話ながら安心して生活できるように見守り、利用者が徐々に馴染めるように工夫し、家族を遠く感じないように日用品は随時家族に持参してもらっている。		
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	職員は日頃から利用者全員と会話する時間を持つように心がけている。利用者のそれぞれの思いを汲み取り家事などを一緒にしたり、掃除、子育ての昔の話を聞くたびに学ぶことが多く、互いに支えあう関係を気づいている。		

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 (すでに取り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	利用者の思いや意向の把握は、トイレの誘導の際待っている時間や夜間帯など、介護支援で1対1になれる時間を心がけ、利用者一人ひとりの思いを表情や日々の様子から汲み取っている。職員は、個別介護が偏らないように個室に長い間横になっている利用者の部屋を訪問したり個々の状態に合わせて声掛けを行っている。		
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	家族の希望は、利用開始時に聴き取り、利用者の希望は、能力にあわせて尋ねている。新しい利用者のケアプランについては、まずは、情報収集し、大まかな3ヶ月プランをケアマネジャーと職員とで作成する。翌月介護サービスの内容・種類・頻度等をモニタリングして確認し、職員や家族と話し合いを持ち利用者にとって最良の介護計画を作成している。		
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	カンファレンス会議を開催し介護計画の見直しが行われている。原則は3ヶ月、長期6ヶ月で行っている。利用者の様子は日々業務日誌などに記録されており、利用者の変化に応じて本人や家族と話し合わせられ随時プラン修正を行っている。入院など継続する場合は、担当医師と相談し見直しを行っている。家族へは説明後同意を得てサインをもらって介護計画に沿った支援を行っている。		
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	希望の受診や行きつけの美容院への送迎、ドライブや買い物など利用者の希望に添って柔軟な支援を行っている。買い物や外出に出かける際は、何日かに分けて利用者職員が同じ人数で出かけており、個々の希望に添った支援を行っている。		

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)
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	<p>○かかりつけ医の受診支援</p> <p>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</p>	<p>利用開始時に家族、利用者と相談の上、24時間体制で緊急対応ができる運営母体の病院をかかりつけ医にすることを承諾を得ている。定期的な受診を行い、早期治療を行っている。希望のかかりつけ医への受診も行われており、皮膚科、眼科などについては、母体の病院より紹介状を交付するなどかかりつけ医の受診支援も行っている。</p>		
19	47	<p>○重度化や終末期に向けた方針の共有</p> <p>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</p>	<p>重度化した場合や終末期に向けた対応については、重要事項説明書に記載され利用開始時に説明しており、利用者の状態に応じて早い段階から本人にとってどうあったら良いか、本人や家族・主治医・職員間で話し合いがもたれている。</p>		
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	<p>○プライバシーの確保の徹底</p> <p>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</p>	<p>一人ひとりの尊厳が保てるように言葉掛けに心配りをしている。個人台帳は、利用者や外部の訪問者の目に触れないよう事務所に保管され、職員は採用時に守秘義務について契約書を交わしている。あぜかり通信などの写真掲載についても家族へ同意を得ている。</p>		
21	52	<p>○日々のその人らしい暮らし</p> <p>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</p>	<p>その日の状態に合った声掛けを行っている。食事や入浴は個々のペースにあわせ無理強いしないで様子をみながら支援している。</p>		

グループホームモン・サンあぜかり

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)
(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	食事の準備は利用者それぞれに合わせて職員と一緒にに行っている。テーブルを囲み職員と会話をしながら一緒に食事をしている。栄養バランスは栄養士が管理しており、利用者の嗜好は把握の上、提供されている。また食事は職員が一人検食を兼ねて同じ物を食べている。ただし、食材やその調理法については固さ等高齢者向きの配慮が不十分である。	○	食材について高齢者の能力に合わせて楽しんで食事ができるよう、きざみやとろみ等工夫しやすいように食材のかたさなどを考慮した調理の工夫が望まれる。
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	入浴はその日の健康状態に配慮し、拒否ぎみの方には時間を空けて誘導するなど一人ひとりの思いを気遣いながら柔軟に支援をしている。入浴は週3回各階ごとに曜日をずらして行い、入浴日に入れなかった場合は、他の階で入浴するなど工夫して支援している。		
(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	料理の好きな利用者には調理の手伝いを、畑に携わっていた利用者は、職員と一緒に施設の庭で芋を植え収穫を楽しんでいる。また、買い物が好きな利用者は、個別に職員とショッピングに出かけたり、居室で過ごすことが多い利用者には、そつと見守りながら柔軟な支援をしている。		
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	その日の体調や天候に合わせて、近隣のグラウンドに散歩へ出かけたり、バスに乗って出かけることも有る。足の不自由な方は施設前の広い駐車場を回って外気浴をしている。思いを伝えにくい利用者へは言葉掛けで返事を確認し外出に繋げている。		
(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	各階入り口や各居室は、鍵はかかっておらず自由に行き来ができる。1階の玄関の出口は、駐車場と車道に面しており安全を確保するため内側からボタンを押し開けることができるようになっている。帰宅願望が有る利用者には、職員が寄り添い一緒に外へ出て思いを共にしている。		

グループホームモン・サンあぜかり

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)
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回避難訓練が職員と利用者が参加し行われ、内1回は消防署が立会い自治会から2名参加があり、地域の協力の下で行われている。夜間を想定した避難訓練は次回に計画している。避難マニュアルは作成されており、各フロアの連絡方法について検討中である。消火器は半年に1度業者に点検を依頼している。		
(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	栄養士により栄養バランスは考慮されている。食事の摂取量については個々に記録している。水分目標は1日1000cc～1500ccとしお茶や牛乳等の水分補給が行われ、利用者はいつでも水分が取れる状態にある。		
(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	共有空間は広く、広い窓からは山々が望め、居室の中央に位置し、ゆったりとソファー、食卓テーブルが置かれ畳のコーナーでくつろぐ事も出来る。掃除は行き届いており、各フロア毎に季節感を盛り込んだ飾りや作品が置かれている。職員の話し声、テレビの音量は適音であり料理を作る音など家庭的な雰囲気の中で穏やかな時間が流れるよう工夫されている。浴室も広く使いやすくトイレも清潔に保たれている。		
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	居室入り口には思い思いの暖簾がかけられ、居室には利用者の使い慣れた物が置かれ、収納部分も広く家族の写真や大切な物が飾られている。居室は清潔に保たれ、カーテンで光の調整も自由にでき室温についても配慮されている。		

※  は、重点項目。