

1. 調査報告概要表

【評価実施概要】

事業所番号	4270202502
法人名	社会福祉法人 長崎友愛会
事業所名	ゆうあいホーム はな畑
所在地	長崎県佐世保市大潟町152-1 (電話0956-29-1221)
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15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	平成 15年 11月 1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	14 人	常勤 10人, 非常勤 3人, 常勤換算	11.8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)	20,000 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		1,000 円	

(4) 利用者の概要 (11月15日現在)

利用者人数	18 名	男性	5 名	女性	13 名
要介護1	4 名	要介護2	5 名		
要介護3	4 名	要介護4	3 名		
要介護5	1 名	要支援2	名		
年齢	平均 83.5 歳	最低	73 歳	最高	91 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	須藤内科医院・あずま歯科
---------	--------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

全職員が意見を出し合って作成した「もっと優しく、もっと温かく…」の理念の基、現状で納得するのではなく、地域福祉の担い手として地域と協力しながらより良い介護を目指している。利用者と過ごす時間を増やしたいとの方針から食事を外部委託にしているが、中でも行事の際の食事作りはホームの職員が行う等、利用者の嗜好に合わせた料理も提供できるようにしている。ホームを訪ねて来た人を地域住民が案内したり、職員が地域の消防団に加入する等地域との交流も深い。ホーム内の庭では花や野菜を植えており、利用者の生活歴を活かして畑作りを指導してもらったり、花見等の行事の場として活用されている。

【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)
	前回の改善項目の市町村との連携は運営推進会議以外でも連絡協議会等で交流があり、意見交換等行っている。また、研修については法人内部の研修について各ホームの代表で構成する研修委員会を設立し、職員の勤務年数等に分けて研修計画を作成しているなど、前向きに改善に向けて取り組んでいる。
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)
	自己評価は管理者が中心となって作成しており、わからない点等は職員に確認しているが、完成した自己評価の内容を職員間で共有できていない。
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)
	運営推進会議は2ヶ月に1回開催されており、参加者は家族の代表や地域住民代表、近所のグループホームの管理者等である。これまでの議題は、利用者の状況や行事報告、職員の異動等についてである。外部評価が行われたことについては運営推進会議で報告されているが、評価を受けて今後どのように対応していくのかは協議されていない。
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)
	以前はホーム便りを作成していたが、現在では行事毎に各利用者家族へ写真と手紙を送付するようにしている。職員は担当制を取っており、家族からの職員の顔と名前が一致しないとの声を受け、各ユニット毎に職員の写真を掲示している。前回の外部評価の結果、苦情箱を設置するようになった。
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)
重点項目④	地域の婦人会にボランティアで大正琴を演奏してもらったり、地域の消防団にホームの職員が加入している。ホームを訪ねてきた人を、地域住民が道案内して来てくれたこともあり、地域との連携が取れている。夏祭りや地区清掃、子供安全パトロール等についても、前年に引き続き行っている。

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	「もっと優しく、もっと温かく」の理念は事業所独自のものである。法人としての理念として、地域福祉の担い手としてのサービスの提供を掲げている。		
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	月に2回のホーム会議やカンファレンス時に、理念を利用者との関わりの中で実践できるよう話し合いを行っている。声かけ時や入浴時、排泄時等の際に、職員同士で気を付けあうようにしている。		
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	地域の婦人会にボランティアで大正琴を演奏してもらったり、地域の消防団にホームの職員が加入している。ホームを訪ねてきた人を、地域住民が道案内して来てくれたこともあり、地域との連携が取れている。夏祭りや地区清掃、子供安全パトロール等についても、前年に引き続き行っている。		
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	前回の外部評価の結果を受けて改善計画を作成しており、改善に向けての取り組みを職員全員で行っている。自己評価については管理者が中心となって作成しており、わからない点等は職員に確認しているが、完成した自己評価の内容を職員間で共有できていない。	○	全職員で自己評価を作成し内容を共有することで、職員間の意識あわせやケアの見直し等が可能となるため、全職員での自己評価の作成に期待したい。

ゆうあいホーム花畑

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回開催されており、参加者は家族の代表や地域住民代表、近所のグループホームの管理者等である。これまでの議題は、利用者の状況や行事報告、職員の異動等についてである。外部評価が行われたことについては運営推進会議で報告されているが、評価を受けて今後どのように対応していくのかは協議されていない。	○	運営推進会議の議事録より参加者間での活発な意見交換が確認されたが、外部評価の結果についての討議は確認できなかった。今後外部評価を受けてのホームでの取り組みや改善経過についても、参加者にモニター役として協力してもらえるような取り組みに期待したい。
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	佐世保市のグループホーム連絡協議会に加入しており、研修に参加している。研修参加時や運営推進会議の際に、わからない点等意見交換している。骨折等の際は市の担当課に報告書を提出するようにしている。		
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	以前はホーム便りを作成していたが、現在は行事毎に各利用者家族宛に写真と手紙を送付している。預かり金は管理者が管理しており、金銭出納帳をつけている。家族には来所時に押印をもらい、領収書は請求書と一緒に郵送している。		
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	行事の際に家族に集まってもらい、食事会を行っている。前回の外部評価の結果を受けて、苦情箱を設置した。苦情受付の第三者機関については、ホーム玄関に明示してあるが、重要事項説明書には記載がない。	○	入所時に利用者や家族に説明する際には重要事項説明書を用いるため、ホーム内での掲示だけでなく文書にも記載し、入所時に説明ができるような取り組みに期待したい。
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	職員異動や退職の際は、利用者への説明の仕方に工夫をし、利用者を不安がらせないようにしている。利用者家族には家族会や運営推進会議の際に、説明するようにしている。		

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	グループホーム連絡協議会の研修については、職員の状況毎に計画が作成されており、積極的に参加している。研修内容については、会議の際に口頭での説明とレジュメを配布するのみに留まっており、報告書等の作成はされていない。希望の研修には参加できるような体制であり、正職員・非常勤の別なく研修に参加している。	○	各職員がどのような研修に参加したか等は研修計画を作成する上でも参考になる為、研修報告書等を作成して管理すると共に、職員がいつでも確認できるように保存しておくよう期待したい。
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	運営推進会議の際に法人外の近隣のホームの管理者に参加してもらい、他のグループホームでの課題や取り組みについて意見を出してもらっている。佐世保市グループホーム連絡協議会の研修に参加しており、職員同士の交流もある。ホームへの入所を紹介してくれた他施設の職員等が見学に来所している。		
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	入所してすぐは家族になるべく来てもらうようにしており、職員もできるだけ側にいて話しかけるようにしている。他の利用者との馴染みの関係を早く作ってもらえるように、可能な限りフロアで過ごしてもらうようにしている。		
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	生活歴から利用者の趣味等を把握しており、編み物や皿洗い等を手伝ってもらっている。利用者が職員の為に編み物をしてくれる。配膳時の皿の並べ方や食事のマナー等、利用者から学ぶこともある。利用者と職員が共に過ごせる時間を増やす為に、食事を外部業者に委託するようにした。		

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	ホームでの入居歴が長い利用者については、本人から直接希望が出されたり、表現・表情から希望を汲み取るようにしている。短い利用者については生活歴や家族の意見等を基にして、利用者本人の意見や希望を検討するようにしている。		
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	本人や家族から要望を聞き、担当職員や介護支援専門員を中心に介護計画を作成している。利用者本位でいかに快適に過ごしていけるかを介護計画に取り入れるようにしている。		
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	入所間もない利用者については見直し期間を短くし、現状に合った介護計画となるようにしている。作成はケアプラン会議を開き、職員の意見等を聞き、3ヶ月に1回アセスメント表を作り直している。今後はケアプランを生活目標支援プランに作り替え、利用者や家族にもわかりやすい内容にすることが検討している。		
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	利用者の身内の結婚式の際に会場までの送迎をしたり、利用者家族の行事に職員も同行している。家族が無理な場合には、利用者の外出支援や受診・通院介助を行っている。		

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	○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	協力医療機関はあるが、大きな病気を抱えているのでかかりつけ医を変更したくない等の希望が出された場合には、入所前からのかかりつけ医の受診を支援している。		
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	看取り介護についての同意書を作成しており、同意をもらっている。これまでにホームでターミナルケアの経験があり、その際は主治医と協力し、家族と連携を取りながらケアに当たった。法人内部の研修で終末期の対応について勉強会を行っており、職員間で方針やケアについての共有ができている。		
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、記録等の個人情報取り扱いをしていない	利用者の情報については、利用同意書の中で同意を得ている。利用者への声かけ、特に排泄関係については他の利用者の前では言わずに、さりげなく誘導する等している。職員については、採用時に秘密保持の誓約書にサインをもらっている。		
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	利用者の一日の生活の流れを把握しており、利用者の体調や起床時間に合わせて食事時間をずらす等行っている。受診や入浴・外出等は、利用者の希望に沿って支援している。		

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	食事作りに時間をかけるのではなく、その分の時間をケアにかけたいという方針から外部に委託しているが、利用者に合わせて味付けの調整・刻み方や行事の際の食事についてはホームの手作りを提供している。利用者からパンを食べたいとの希望が出されたので、今後パン食も取り入れる予定である。		
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	入浴日は特に決まっておらず、週に2・3回入浴してもらっている。入浴を拒む利用者については、誘う職員を切り替えたりタイミングを見計らって声かけしている。		
(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	利用者の生活記録をフェイスシートやケース記録から把握しており、行事の際の出し物としてカラオケをしてもらったり、日々の洗濯物たたみ等してもらい、利用者の楽しみ事や役割を支援している。		
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	月に1・2回程度ドライブ等に外出しており、車椅子の利用者も一緒に外出している。その他も美容室や買い物に出かけている。ホーム内の庭を散歩したり、暖かい時期には花見を行っている。		
(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	玄関が道路に面しており危険なため、安全上の配慮から利用者や家族から同意をもらい施錠している。		

ゆうあいホーム花畑

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	消防計画や消防マニュアルを作成しており、年2回夜間想定も含めた訓練を行っている。ホームの職員が地域の消防団に加入していることもあり、地域の協力体制もできている。		
(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	外部業者の管理栄養士がメニューを作成している。利用者の苦手な食材等については、申し送りの際に報告されている。食事量や水分摂取量についても記録されている。		
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	利用者のその時々状況に合わせて音楽やテレビの音量を調整し、音の強弱をつけている。食事の際の座席についても、利用者の状況に応じて変更している。ホームに掲示する貼り絵等で、季節感を感じられるようにしている。		
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	利用者が居室内に閉じこもることがないように居室内にテレビは置かないようにしているが、その他持ち込みの制限はない。たばこやライター等は職員が管理し、職員同伴で喫煙してもらうようにしている。		

※  は、重点項目。