

1. 調査報告概要表

【評価実施概要】

事業所番号	4290100306
法人名	医療法人長寿会 清原龍内科
事業所名	グループホーム イチョウの木
所在地	長崎県長崎市川口町8番20号清原ビル (電話) 095-813-0010
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21年 2月 19日

【情報提供票より】 (平成20年10月 1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 19年 10月 1日
ユニット数	3 ユニット
職員数	23 人
利用定員数計	27 人
常勤	18人
非常勤	4人
常勤換算	4.16人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨 造り
	6階建ての 4 ~ 6 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)	42,000 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	1,100 円		

(4) 利用者の概要 ( 2月 19日現在 )

利用者人数	27 名	男性	9 名	女性	18 名
要介護1	1 名	要介護2	0 名		
要介護3	8 名	要介護4	8 名		
要介護5	10 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 85.5 歳	最低	67 歳	最高	97 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人長寿会清原龍内科、朝永整形外科医院、角町歯科医院
---------	------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

長崎の主要幹線道路沿いに面し、車の往来が激しい場所に位置しているが、建物の中は静かでゆっくりとした時間が流れている。ビルの中にあるにもかかわらず、職員の声かけや利用者の楽しそうな表情が家庭的な温かい雰囲気を作っている。母体医療機関の院長が事業所代表であり、設立当初からターミナルケアに取り組んでおり、看護師の配置や職員教育を徹底し体制を確立している。今年から各家族と家族面談を行い、時間をかけて利用者のことを話し合う取り組みが始まっている。また運営推進会議は2ヶ月に1度実施されており、地域の独居老人の情報交換などまさに地域密着型の福祉事業を展開している。外部評価結果から全職員で理念の見直しを行うなど積極的な姿勢があり、更なる発展が期待できる。

【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)
	前回の外部評価の改善項目はスタッフ会議で職員が話し合い改善に向け実践している。昨年の改善項目であった理念の再検討について利用者、家族、地域の3つの柱を立てそれぞれに介護理念を策定し、職員間で介護の基本姿勢として共有している。
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)
	自己評価は全職員が記入し管理者がまとめて最後に職員が確認している。職員は自己評価を作成することで自己の介護姿勢を見つめ直す機会になっている。
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)
	2ヶ月に1度開催されている。構成メンバーは自治会長・老人会長・地域包括センター・市職員・家族・各ユニット管理者・施設長である。事業所の行事や外部評価結果、利用者の状況報告の他に地域の独居老人の現状についての情報交換や意見交換の場にも生かされている。参加者からはそれぞれの立場から事業所についてのアドバイスをもらっている。
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)
	家族の意見、苦情を表せるよう玄関には苦情箱を設置し、重要事項説明書に苦情処理の体制・手順および外部窓口を明記して契約時に説明し渡している。また今年から家族面談を実施し、事業所への期待や思いを聞く場を設けている。家族の要望は勉強会で議題として全職員が改善に向けて取り組んでいる。
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)
	自治会には加入しており自治会長や老人会との意見交換を頻繁に行っている。地域の清掃活動は職員と利用者が参加し、近所の蛍見物の情報をもたらったり事業所の周知活動を積極的に行っている。事業所は認知症の勉強会への地域住民の参加を呼びかけ、広報誌に症状などを載せて回覧するなど更なる交流を目指している。

## 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)
<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	法人の理念を基に、本年度重点目標として「入居者様一人一人が最期まで豊かで自分らしい生活が送れるよう援助致します。ご家族の皆様とのコミュニケーションを十分に行い、ご家族の想いに沿った援助を致します。地域の皆様とのふれあいを大切にし、親しい関係を築いていくことで地域に根ざしたグループホームを目指します。」という理念を作り上げている。		
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	毎月のスタッフ会議で本年度の理念を浸透するよう、また理念の大切さなどの勉強会を開催している。申し送りでも職員間で話しており、家族への対応の差を無くし、訪問しやすい雰囲気作りを話し合い実践している。		
<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	自治会に加入しており自治会長や老人会との意見交換を頻繁に行っている。地域の清掃活動は職員と利用者が参加し、近所の虫見物の情報をもたらしたり事業所の周知活動を積極的に行っている。事業所は認知症の勉強会への地域住民の参加を呼びかけ、広報誌に症状などを載せて回覧するなど更なる交流を目指している。		
<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	前回の外部評価の改善項目はスタッフ会議で職員が話し合い改善に向け実践している。昨年の改善項目であった理念の再検討について利用者、家族、地域の3つの柱を立てそれぞれに介護理念を策定し、職員間で介護の基本姿勢として共有している。自己評価は全職員が記入し管理者がまとめて最後に職員が確認している。職員は自己評価を作成することで自己の介護姿勢を見つめ直す機会になっている。		

グループホーム イチョウの木

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	2ヶ月に1度開催されている。構成メンバーは自治会長・老人会長・地域包括センター・市職員・家族・各ユニット管理者・施設長である。事業所の行事や外部評価結果、利用者の状況報告の他に地域の独居老人の現状についての情報交換や意見交換の場にも生かされている。参加者からはそれぞれの立場から事業所についてのアドバイスをもらっている。		
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	長崎市の介護相談員を年2回受け入れている。介護相談員の訪問日は事業所玄関に掲示し、家族へもお知らせし、利用者と家族が相談員と話ができる場を設けている。		
<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	利用者ごとに毎月利用者の日常の様子やホームの予定、預かり金の報告を記入した生活状況シートを作成し、請求書と共に発送している。行事の際の写真は訪問時に説明をしながら手渡しし、遠方の家族には送付し、電話で暮らしぶり・受診状況を報告している。預かり金は訪問時に出納帳に確認のサインをもらい領収書は渡している。ただし、新入の職員紹介は知らせているが、退職、異動を家族に知らせていない。	○	顔なじみとなり、利用者の相談などをしてきた職員の姿が見えないことは、家族にとって不安であり、事業所への不信感へと繋がりがねない。利用者のダメージを軽減する配慮は行われているので、同様に家族に向けての退職、異動の報告等配慮が望まれる。
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	家族の意見、苦情を表せるよう玄関には苦情箱を設置し、重要事項説明書に苦情処理の体制・手順および外部窓口を明記して契約時に説明し渡している。また今年から家族面談を実施し、事業所への期待や思いを聞く場を設けている。家族からの要望は勉強会で議題として全職員が改善に向けて取り組んでいる。		
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	法人内の事業所間での異動はあるが、しばらくは行き来をして利用者に混乱が生じないように工夫している。また担当制ではなく日頃から職員は全ユニットの利用者との顔なじみになるようにしており、職員の介護姿勢レベルを揃えるよう勉強会などを開催し、異動のダメージをカバーできるよう努力している。		

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)
<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	内部研修では認知症や接遇マナー、身体拘束やチームケアの研修を行っている。また管理者は研修後に次の研修内容や職員からの研修要望などを話し合っている。新人研修は法人で理念・介護・業務などについて行われ、それ以後職員がつき現場で実践している。外部研修には積極的に参加している。研修資料はいつでも閲覧できる場所に保管されている。ただし、新人は現在育成中であり、他の職員と同じ支援までには到っていない。	○	職員の経験年数によっては支援に差が生じると考えられるが、新人職員には他職員がサポートし、支援の差を減らす体制の検討が望まれる。
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	当法人が主催する「長寿会」の研修には多くの同業者が参加し、事例発表や講師を招いての講義など行っている。その際に互いの情報交換や疑問点、問題点などを話している。また理事長が往診に出向く同業の事業所に職員は同行し、訪問する機会が多くある。他の事業所と交流し、相互に自らを振り返る機会を得ている。		
<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  本人が安心して、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	母体の医療機関から利用の相談がある。まずは本人や家族に見学してもらい、本人が見学の場合は利用者に紹介している。その後事業所の内容を説明し、本人の意向を聞き同意を得て利用開始となる。開始後に生活歴などの情報収集をし、また職員と一緒に外出するなどして馴染みの関係を築くよう家族に相談しながら工夫している。		
<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	職員は支援するだけでなく、時には人生相談をしたり、一緒に料理をするなど利用者から学ぶ機会がある。若い職員は昔の話を聞き、年配の職員はその時代と共に語り合い、利用者と共に一日を過ごす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	日常会話や表情から把握し思いを大切に支援している。知り得たことは日誌に記録し、申し送りで伝えて職員で共有するよう検討している。また新人職員には「ご紹介シート」を他の職員が作成し、シートを見ることでコミュニケーションの取り方などが参考になるよう工夫している。		
<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	契約前に訪問した際に、聞き取った内容を申し送りノートに記録し、利用開始後に本人、家族の要望を申し送りノートや日誌に記録し、介護計画に反映している。利用開始時の利用者は職員が様子を記録し、サービス担当者会議でカンファレンスを行い、職員の意見を参考にして計画を作成している。また主治医の意見等も反映している。		
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	見直しは3ヶ月に一度行っている。内部研修後に職員と院長が話し合う時間を持ち、経過を見て計画の見直しをしている。また、家族へは訪問時に説明し同意のサインをもらっている。遠方の方には請求書と同封し電話で説明している。入退院や状況が変わった場合はその都度見直しし、本人に合った計画を作成している。		
<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	お盆前など家族の協力を得て墓参りに行ったり、希望の場所での買い物や、行きつけの美容院、自宅、友人宅、日曜のミサなどの外出支援を行っている。更に本人の希望を叶えようと利用者が思い続けている故郷帰省などを実現するなど取り組んでいる。		


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	利用者の以前からのかかりつけ医への受診を継続している。受診時の付き添いは、家族の活躍の場として協力を得て支援している。耳鼻科、眼科、整骨院などへの受診は送迎している。また職員は院長に毎朝利用者の状態を報告し、情報を共有している。		
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	事業所は終末期・ターミナルケアへの取り組みを行っている。家族への説明、同意書も作成されており、個々の家族に合った方法で支援する体制を取っている。支援にあたる職員に対して法人からの指導があり、看取りケアのマニュアルや勉強会が行われている。看護師が夜勤者の精神的サポートをしており、看取りの体制が整っている。		
<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	個人情報遵守に関する家族の同意と職員の誓約書を保管している。個人日誌、個人情報は管理室に保管しており、一般の目に触れない配慮がある。また職員は利用者との馴れ合いにならないよう気を付けており、排泄時の対応などは特に尊厳を尊重して対応している。		
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	職員は利用者と昼間ゆっくりと過ごすことを念頭に置き、会話の中から利用者のペースやその日の過ごし方を把握している。その内容はその場の職員とは口頭で共有したり、申し送りを行っている。		

グループホーム イチョウの木

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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	献立は調理担当職員が嗜好調査を行い把握し、また季節や食事を楽しむ工夫を行っている。食事は利用者の力を生かす盛りつけや用具を用意し、職員と一緒に食卓を囲み見守り介助を行いながら、その日の出来事など会話を楽しみながら支援している。時には出前を取ったり、おやつは手作りをしてみたりと利用者の楽しみにつながるよう工夫している。		
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	風呂は毎日準備されており、利用者の希望を優先している。一対一での入浴介助を基本に、車椅子の利用者は職員が2人で介助している。湯の温度は職員が手で確認をしている。拒否の場合はタイミングをはかり声をかけ、最低でも週2回は入浴を行い清潔保持に努めている。湯は利用者ごとに入れ替えており、好みの入浴剤を入れて入浴を楽しめるよう支援をしている。		
<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	利用者は洗濯物干しやタオルたたみや配膳、テーブル拭きなど個々の役割を持っている。また生活歴や家族の協力の下、ぞうきん縫いやボタンかけ、編み物、貼り絵や写経など個々の気晴らし、楽しみごとを支援し、また飲酒も利用者の希望に沿っている。		
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	近所のスーパーへの買い物やホーム周辺の公園へ散歩の支援を全利用者に行っている。またホームの屋上での洗濯干しやティータイムを設けたりして室内のみの生活にならないように利用者の能力にあわせた支援を行っている。デザート外出と称し利用者に声かけをして甘いものを食べる外出する支援も行っている。		
<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	事業所はビルの4,5,6階にあるが、内階段、外階段とも夜間の防犯上の施錠以外は鍵はかけておらず、家族、利用者共に自由な出入りができる。		

グループホーム イチョウの木

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回消防訓練を行っている。家族や地域へは運営推進会議を利用し訓練への参加の呼びかけや報告を行っている。消防署から課題点等の指摘がある場合は、職員や法人代表と共に改善に向けた話し合いがなされている。緊急連絡簿は各ユニット事務所にわかりやすく掲示されている。		
<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	栄養バランスはデイサービスの管理栄養士がチェックしており、水分は1000CCを目標に確保されている。水分での摂取が難しい方には紅茶のゼリーなど嗜好を考慮しながら支援している。食事は利用者の咀嚼する力を最大限に生かせるよう刻みやトロミ食を提供している。		
<b>2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり</b>					
<b>(1) 居心地のよい環境づくり</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	玄関には写真やお知らせが貼ってあり、利用者の様子がわかるよう工夫されている。リビングはソファや椅子など好きな場所で過ごせるよう配置してあり、明るく換気もできている。廊下、トイレ、浴室なども清潔で臭気もない。テレビや職員の話し声も大きくなく、季節の花や手作りのカレンダーを飾り、利用者の居心地のいい空間となっている。		
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	居室の掃除は職員が毎朝行い、衛生的であり換気もよくできている。居室は家族の協力を得ながら、本人の使い慣れたタンスやテレビ、家族の写真などを置いて家庭と変わりなく居心地よく過ごせるよう工夫している。		

※  は、重点項目。