

1. 調査報告概要表

作成日 平成21年 3月 4日

【評価実施概要】

事業所番号	4271102198
法人名	松栄グループ有限会社
事業所名	グループホーム ながよ
所在地	長崎県西彼杵郡長与町嬉里郷592番地1 (電 話) 095-887-5810
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 13日

【情報提供票より】（平成21年 1月 16日事業所記入）

（1）組織概要

開設年月日	平成 16年 3月 1日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	25 人	常勤 18人, 非常勤 7人, 常勤換算 7.75人	

（2）建物概要

建物構造	鉄骨 造り		
	4階建ての 2 ～ 4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）	33,000円		その他の経費（月額）	12,000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	400円	
	夕食	400円	おやつ	0円	
	または1日当たり円				

（4）利用者の概要（ 1月 16日現在 ）

利用者人数	27 名	男性	4 名	女性	23 名
要介護1	0 名	要介護2	5 名		
要介護3	9 名	要介護4	10 名		
要介護5	5 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 84.2 歳	最低 68 歳	最高 101 歳		

（5）協力医療機関

協力医療機関名	長崎北徳州会病院：長与病院 女の都病院 田川療養所 野島歯科医院
---------	----------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当事業所は、近隣に役所、小学校、保育園などのある住宅地に位置しており、生活感の感じられる環境にある。老人会からグループホームの説明に来て欲しいとの依頼があるなど地域との交流も盛んである。利用者の過ごしやすい環境として職員の離職、異動を極力押さえるために職員が働きやすい職場となるようリフレッシュ休暇や個別に相談に乗るなどの工夫がある。外部評価結果の改善点には全職員で積極的に取り組み、全ての項目を改善しており事業所の更なる向上に向けての意欲がある。看取りについては職員の看取りに関する精神的なフォローをするため勉強会を開いており、職員も看取りについて理解し支援している。

【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）
	外部評価の改善点については、金銭報告の工夫、衛生面の徹底、外部評価・自己評価を職員全員で行うなど積極的に取り組んでおり、特に掃除の仕方を考えて実践し衛生面での効果が出ている。
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）
	自己評価は職員全体で話し合い意見を抽出し、リーダーがまとめて作成し職員が確認している。職員は自己評価及び外部評価を実施する意義を理解している。
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）
	昨年12月に2回目が開催された。構成メンバーは、利用者代表、家族代表、長与町担当課職員、地域住民代表、事業所代表、施設長、職員である。議題は概要説明、活動報告、利用者状況説明、今後の課題、家族の意見や地域代表・長与町職員による質疑応答である。ただし、施設要覧には年に3回開催と記載されているが、年に1回の開催に留まっている。
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）
	家族の面会時に職員は家族と話す機会を作っており、出された要望は記録し職員間で話し合いサービス向上に役立てている。意見や苦情の内部及び外部窓口は重要事項説明書に記載され、折に触れ家族へ説明を行っている。
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）
	自治会の掃除は施設長が参加し、小学校・保育園の運動会の見学には利用者も一緒に出かけている。また事業所は小学校の体験学習の受入れ、ひなまつり・敬老会等には保育園児の訪問があるなど、地域と相互交流が頻繁に行われている。日頃は散歩や近隣へ買い物に行く際、地域住民と挨拶や会話を交わし地域に根付いている。

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	開設時からの全体の運営理念は「安定と軽減と穏やかな生活」であり、更に5つの基本方針がある。その内で2階は「ゆったりと楽しい家庭的な雰囲気作り」3階は「ささえ愛で、暮らしの喜びと自信」4階は「いつも同じ、なじみの環境」を基本方針に掲げ、地域の中で暮らしていくことを実践している。		
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	月1回のリーダー会議で、所長は理念に繋がる話をしており、職員はユニットごとのミーティングやカンファレンスの際に理念を再確認している。職員も利用者が暮らす環境の一部と考え職員の異動はせず馴染みの関係で支援する体制を整えている。		
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	自治会の掃除は施設長が参加し、小学校・保育園の運動会の見学には利用者も一緒に出かけている。また事業所は小学校の体験学習の受入れ、ひなまつり・敬老会等には保育園児の訪問があるなど、地域との相互交流が頻繁に行われている。日頃は散歩や近隣へ買い物に行く際、地域住民と挨拶や会話を交わし地域に根付いている。		
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	自己評価は職員全体で話し合い意見を抽出し、リーダーがまとめて作成し職員が確認している。外部評価の改善点については、金銭報告の工夫、衛生面の徹底、外部評価・自己評価を職員全員で行うなど積極的に改善へ向けて取り組んでおり、特に掃除の仕方を考えて実践し衛生面での効果が出ている。職員は自己評価及び外部評価を実施する意義を理解している。		

グループホームながよ

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	昨年12月に2回目が開催された。構成メンバーは、利用者代表、家族代表、長与町担当課職員、地域住民代表、事業所代表、施設長、職員である。議題は概要説明、活動報告、利用者状況説明、今後の課題、家族の意見や地域代表・長与町職員による質疑応答である。ただし、施設要覧には年に3回開催と記載されているが、年に1回の開催に留まっている。	○	運営推進会議は2ヶ月に一度の開催が望ましいが、まずは施設要覧に掲載している年3回の定期的な開催を期待したい。会議を定期的に持続させるために構成メンバーを再考し早期の開催が望まれる。また、会議の質疑応答での答弁は議事録に記載し、サービス向上に活かすことが望ましい。
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	長与町介護保険課より「今後の介護保険について」の講演が全職員対象に行われており、福祉の向上の為に連携を築いている。役場が隣接していることも有り、介護保険更新の際等に事業所の近況報告や相談も行われている。		
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	職員は家族が訪問の際に、日々の暮らしぶりや健康状態を随時伝えており、遠方の家族へは電話で報告している。また、利用者の日々の様子を介護日記に詳細に記録し、月に一度担当者が利用者のエピソードや日々の様子を伝える手紙と写真を送付し、家族から喜ばれている。また領収書を添えた金銭出納の報告も行っている。離職、異動の報告は、家族には面会時等に報告している。		
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	家族の面会時に職員は家族と話す機会を作っており、出された要望は記録し職員間で話し合いサービス向上に役立てている。意見や苦情の内部及び外部窓口は重要事項説明書に記載され、折に触れ家族へ説明を行っている。		
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	事業所は職員が離職しない取り組みとして、リフレッシュ休暇を実施している。またリーダーや施設長は個別に職員の意見・要望を聞き、応えることにより信頼に繋げている。異動の際、利用者と交代職員が馴染めるように声掛けを行うなどスタッフ全員でバックアップしている。		

グループホームながよ

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. 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	研修は年間計画を立て行われている。毎月1回全員出勤日を設け、内部研修が行われており、事例発表や講師を招いて「嚥下障害について」等の講演が行われている。外部研修にも積極的に参加を促している。研修報告は、全員の前で発表し資料はいつでも閲覧できる場所に保管している。資格取得については、勤務調整を行いバックアップしており、新人教育は、担当者とマンツーマンで働きながら育成している。		
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	当事業所で実施している勉強会に長与町内の同業者に声をかけており他事業所職員の参加がある。また、他事業所へ移った利用者に面会を兼ねて施設見学に行き、他事業所のケアマネージャーが当事業所の見学に来るなど相互訪問も行っている。		
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	本人、家族の見学の後、利用申し込みがあり各リーダーと施設長が本人に面会をして、できること、できないことなどの状況を把握しカンファノートを作成する。利用開始の際に更に詳しい生活歴などを聞き、様子を観察している。気の合いそうな利用者と交流できるよう職員が仲を取り持つなど場に馴染むよう支援し、家族にはこまめに連絡をとり相談している。		
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	職員は日々の支援の中で、利用者が自分の孫のようにねぎらいの声を掛けてくれ、夜勤で居室を回ると「休まんね」と布団をめくってくれることに喜びを感じている。また、原爆の体験談、苦労話などを聞き互いに支えあう関係を築いている。		

グループホームながよ

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	話ができる利用者は日々の会話から把握し、困難な場合は視線や表情から判断したり、家族から昔の性格、生活習慣などを聞くこともある。また、まずは動きたいように動いてもらいそこから検討することもある。		
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ィアを反映した介護計画を作成している	利用者開始から1ヶ月ほど経ってミーティングで話し合い、介護計画を作成していく。家族や本人の希望は利用開始時に聞き取り、記録して反映している。また医療機関のアドバイスや関係者の意見なども反映し計画を立案している。作成後は家族に説明をし同意を得てサインをもらっている。		
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	基本的に3ヶ月に1度の見直しを行っている。利用者一人ひとりの目標が出来ているかの確認や、出来なくなった事を出来る様に支え自信に繋げることを目標にして現状に即した計画作成を行っている。また急変時には即時対応し計画を変更している。		
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	冠婚葬祭や美容院への送迎、ふるさと帰りや法事、お見舞いなどへの付き添い、盆、正月の自宅までの送迎など多機能性を活かした支援を行っている。		

グループホームながよ

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	基本的には利用開始前からのかかりつけ医の継続を勧めている。かかりつけ医が遠方の場合は近隣の病院に変更したり、毎週1回の歯科の往診を受診できたりと本人家族と話し合って適切な医療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	重度化、終末期の方針は定めており契約時に家族に説明し、重要事項説明書に記載している。看取りケアについては、代表、管理者、リーダー、家族、医師などで容態の変化に沿って方針を話し合い合意し共有している。		
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、記録等の個人情報の取り扱いをしていない	個人情報保護に関して利用者、家族から同意を得ており、職員からは守秘義務の誓約書を取っている。個人記録や情報、薬の保管は各階にて保管場所が定められている。事例発表に使用する利用者の写真は個別に了解を得ている。職員は排泄時や普段の声かけも利用者の尊厳を重視しプライバシーを損ねないよう対応に心がけている。		
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	一日の流れとして食事時間などは決めているが、本人の体調やその日の状況に合わせており、起床や就寝時間も自由にしている。又たまには深夜、夜勤の職員の横で寝る利用者もいるなど、その日の本人の気持ちや希望に沿った柔軟な支援がされている。		

グループホームながよ

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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	献立は各ユニット毎で異なり、事前に利用者の嗜好を把握し、毎朝”何食べる”の声かけで、好みを順番に取り入れるようにしている。職員は一緒に食事をし、出来る方には後片付けの手伝いをしてもらっている。温かいものは温かく、又利用者に合わせてきざみやおかゆ、トロミなど工夫して誤嚥がないように支援している。		
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	入浴日は週3回設定しているが、希望に応じて随時対応できるようにしている。水温計を置き利用者の好みに合わせた温度設定をしている。入浴できない場合は清拭などを行い、入浴拒否は様子を見ながら再度声かけをし誘っている。利用者の好みのシャンプーや希望の入浴剤を入れるなど楽しめるよう支援している。		
(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	把握している生活歴だけでなく、毎日の様子から状況を職員が把握しており、利用者の活力を引き出す楽しみ事場を作り出している。洗濯物たたみや裁縫、カラオケ、貼り絵など個々に合わせて支援している。2ヵ月に1度ボランティアの方による折り紙教室や、近隣のスーパーへの買い物など気晴らしの支援をしている。		
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	その日の利用者の体調を考慮しながら、なるべく散歩に出かけるよう支援している。家族の援助がある場合は毎日でも出かけている。病院受診時を利用して、なかなか出かけられない方でも、ドライブを兼ね買い物に立ち寄りしたりしながら、戸外に出られるよう支援している。		
(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	施錠は夜間のみ行い昼間は鍵をかけない支援がされている。徘徊がある場合は職員全員での見守りが徹底されている。帰宅願望のある利用者は職員が自宅まで付き添い、家族とも相談しながら支援している。職員全員で見守りの支援の努力に取り組んでいる。		

グループホームながよ

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回避難訓練を実施している。1回は消防署から消火器の使い方や消防設備についての説明を受けている。訓練時は役場や小学校、近隣の児童館に電話で案内している。訓練後は次回に向けての課題など話し合っている。又緊急時のマニュアルを作成し、職員全員で共有化されている。ただし、夜間想定での訓練実施までは至っていない。	○	各ユニットは建物の2階から4階にあり、夜間の災害時には安全な避難誘導が重要である。夜間想定での訓練実施についても検討することを期待したい。
(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	一日30品目以上を目安として献立をして作っている。又栄養バランスにおいては、栄養士のアドバイスをもらっている。職員は食事、水分の摂取量、排泄量などを個人の介護記録に詳しく記載して支援に役立てている。水分量は一日1500CCを目標として摂取するよう支援をしている。		
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	前回の改善項目であったカーペットの張り替えや、掃除の徹底がされて快適な空間となっている。リビングは明るくバリアフリーで畳もあり、又加湿器も備えてあり、利用者の健康を考えた配慮がされている。室内には家族からの絵画や利用者制作の物、行事の写真が貼られ馴染みの空間となるよう工夫している。各階には1、2ヵ所小さなソファが置かれ、利用者にとって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	居室は利用者の使い慣れた物や仏壇、昔懐かしの写真、家族からのプレゼント、行事の写真などが置いてある。部屋は日当たりが良く窓から見える景色は、季節の移り変わりが感じられ居心地よく過ごせる空間である。部屋の入口はそれぞれ写真や小物が飾られ、場所間違いがないよう工夫されている。		

※  は、重点項目。