

1. 調査報告概要表

【評価実施概要】

事業所番号	4270103429
法人名	医療法人 今村整形外科医院
事業所名	グループホーム 桜
所在地	長崎県長崎市網場町500-1 (電話) 095-839-7901
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 23日

【情報提供票より】 (平成20年12月15日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 15年 4月 1日
ユニット数	3 ユニット
職員数	22 人
利用定員数計	27 人
常勤	18人, 非常勤 4人, 常勤換算 3.7人

(2) 建物概要

建物構造	軽量鉄骨	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)	39,000 円	その他の経費(月額)	18,000 円	
敷金	無			
保証金の有無(入居一時金含む)	有 (30,000円)	有りの場合償却の有無	有(期間:6ヶ月)	
食材料費	朝食	300 円	昼食	400 円
	夕食	500 円	おやつ	円
	または1日当たり 円			

(4) 利用者の概要 (2月 16日現在)

利用者人数	27 名	男性	5 名	女性	22 名
要介護1	0 名	要介護2	5 名		
要介護3	11 名	要介護4	6 名		
要介護5	5 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 85.6 歳	最低	68 歳	最高	99 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	右田医院 (内科) 田川歯科 今村整形外科医院
---------	-------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当事業所は、人や車の往来も多い住宅地の中にあり生活感漂う環境にある。利用者は介護度の高い方が多いが、職員は一人ひとりに合わせた優しい支援を理念として日々実践している。外部評価結果の改善項目への取り組みは積極的で理念を見直し、地域とのつきあいも声をかけて誘い参加を促すなど成果を挙げている。その他日々の支援に関してホーム長は質の向上に意欲的で自ら改善策を作り職員との合意のもと実施している。また、3ユニットが協力して互いのユニットを訪問し利用者の楽しみを増やしたり、緊急時の対応を取るなど複数ユニットの利点を活かしている。近隣の法人内の他施設との交流もあり、職員は利用者の地域に根ざした暮らしを支えている。

【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)
	外部評価結果はミーティングで報告し話し合わせ、改善項目である理念の見直し、地域とのつきあい、市町村との連携等改善計画シートを作成し、職員全員で取り組み、それぞれに改善している。
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、全職員が項目ごとに記入し管理者がまとめている。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。ただし、自己評価の出来上がった物を職員は確認していない。
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ヶ月に一度定期的開催されている。メンバーは利用者代表・家族代表・民生委員・地域包括センター職員・事業所代表及び職員である。内容は外部評価結果報告・現況報告・行事報告・研修報告・質疑応答等であり、民生委員よりボランティアの紹介や消防団との連携に協力を得るなど事業所の運営に活かしている。
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)
	職員は家族の面会時に会話から意見や要望を聞き取り、申し送りノートに記入し職員間で話し合い運営に反映させている。要望について対処した結果は面会時や電話で報告している。意見箱を設置しており、重要事項説明書に苦情受付内部窓口・第三者窓口及び苦情対策と解決について記載している。ただし、公的機関等の外部受付窓口の記載がない。
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)
	職員は年3回、地域の川清掃活動に参加している。また、おくんちの参加や利用者と一緒に小学校の運動会見学に出かける等している。昨年、法人主催の夏祭りを地域に呼びかけ多くの地域住民の参加があった。ボランティアの受け入れ等相互に交流があり、今後も地域との関わりに意欲的である。

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	昨年度の改善項目であった理念は新たに職員全員で見直されている。地域の中で安心して暮らせるように「一人一人を大切にします。」「一人一人に優しく接します。」「地域の中で生き生きと生活できるようサポートします。」を事業所独自の理念としてつくりあげている。		
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	理念は職員に浸透するよう朝礼や申し送りの中で読み上げている。また、月に一度のユニットミーティングで理念について振り返り共有している。職員は利用者を尊敬し笑顔で接し丁寧に関わることを念頭におき、日々取り組んでいる。		
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	職員は年3回、地域の川清掃活動に参加している。また、おくんちの参加や利用者と一緒に小学校の運動会見学に出かける等している。昨年、法人主催の夏祭りを地域に呼びかけ多くの地域住民の参加があった。ボランティアの受け入れ等相互に交流があり、今後も地域との関わりに意欲的である。		
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	外部評価結果はミーティングで報告し話し合わせ、理念の見直し、地域とのつきあい、市町村との連携等職員全員で改善に向けて取り組んでいる。自己評価は、全職員が項目ごとに記入し管理者がまとめている。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。ただし、自己評価の出来上がった物を職員は確認していない。	○	完成した自己評価票は作成に携わった全職員に回覧し、内容を確認して評価の意義の統一をはかり、サービスの質の向上に繋げることを期待したい。

グループホーム 桜

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ヶ月に一度定期的開催されている。メンバーは利用者代表・家族代表・民生委員・地域包括センター職員・事業所代表及び職員である。内容は外部評価結果報告・現況報告・行事報告・研修報告・質疑応答等であり、民生委員よりボランティアの紹介や消防団との連携に協力を得るなど事業所の運営に活かしている。		
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	市役所には電話で介護保険制度や運営基準、人員配置について相談しアドバイスを受けている。また、年に1度介護相談員の受け入れを行っており利用者のために役立っている。		
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	家族へは年4回ホーム便りを作成し渡しており、職員は家族の面会時に利用者の様子を報告している。利用料支払い時に金銭の預かり金の明細書と領収書のコピーを渡し報告している。遠方の家族へは電話で暮らしぶりを報告し、請求書や便りを発送している。体調の変化や受診については、随時電話で報告している。		
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	職員は家族の面会時に会話から意見や要望を聞き取り、申し送りノートに記入し職員間で話し合い運営に反映させている。要望について対処した結果は面会時や電話で報告している。意見箱を設置しており、重要事項説明書に苦情受付内部窓口・第三者窓口及び苦情対策と解決について記載している。ただし、公的機関等の外部受付窓口の記載がない。	○	重要事項説明書の苦情相談窓口に公的機関の外部相談窓口を記載して外部にも意見や苦情を表せる機会があることを説明し、出された意見を運営に反映させていくことに期待したい。
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	利用者との馴染みの関係を考慮し、ユニット間で異動があった場合もダメージを軽減するために日常的に行き来をして利用者とコミュニケーションを取るよう工夫している。離職者はなく、法人内の新施設やユニット間の異動のみ行われている。		

グループホーム 桜

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	新人研修はカリキュラムに沿って法人内で行われている。外部研修は案内を掲示して受講希望を募り、受講した職員は他の職員に向けて報告をしている。職員の資格取得についても勤務の調整等協力体制が整っている。内部研修はインフルエンザ研修等講師を招いて行われている。ただし、研修資料を職員が閲覧できるような整理整頓ができておらず、また外部研修受講が少ない。	○	研修資料はテーマ、講師、日付、内容など受講できなかった職員も参考にできるような整理といつでも閲覧できる場所に保管することが望ましい。また、外部研修で事業所のサービスの質の向上に役立つものや職員育成につながるものは受講することを期待したい。
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	ケアマネージャーは東長崎地区のケアマネ連絡協議会に参加し、話し合った中でお互いのグループホーム訪問をしていくことになった。同業者との交流は積極的に行っていきたいと考えている。法人内の有料老人ホームマーガレットとは職員同士交流し、情報交換をしている。		
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	利用の問い合わせがあるとまず本人と面談し家族と話し合っ一緒に見学してもらい、事業所の説明をしてから契約、利用開始となる。利用開始間もない時期は家族には昼夜頻りに訪問して本人が馴染むよう協力してもらっている。スタッフはアセスメントの情報をもとに他の利用者との間を取り持ち共通の話題などを持ちかけて馴染むよう支援している。		
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	本人歴から折り紙や編み物など得意なことを把握して、教えてもらったり一緒に楽しんだりしている。介護度の高い利用者からも手を合わせて感謝の気持ちを表したり、笑顔をもらうことに支援する喜びを得ている。また昔の長崎の様子を聞き、知らない歴史を学ぶこともある。		

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	利用者のその人らしさを尊重し支援できるように、一人ひとりの動作をこまめに記録し予測したり、表情から意向を汲み取っている。また家族に尋ねて情報を得て職員で共有し本人本位の支援につなげている。		
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	連絡があると本人や家族に見学をしてもらい、事業所の説明をしその際にどんな生活を望むか聞き取り記録している。利用開始から一週間後にサービス担当者会議を開き介護計画案を作成し、家族に説明して同意のサイン押印をもらっている。計画作成には主治医のアドバイスも反映している。		
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	3ヶ月に一度見直しをしている。毎週火曜日にカンファレンスを行い記録をして、利用者の変化や状況把握に役立てている。また、状態が変化した場合には家族に報告し、あらたに計画を立てるための希望などを聞き取り反映している。主治医の指示等も記録し、計画に反映している。		
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	病院受診の介助や希望の理美容院への送迎など利用者の希望に沿った柔軟な支援をしている。		


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)
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	利用開始前からのかかりつけ医は継続して受診している。毎週木曜日には協力医の往診があり、また母体の医療機関では3ヶ月に一度の定期的な検診を受診できるよう支援している。緊急時に対応するために24時間対応する医療機関と連携を取っており、緊急時の搬送先として家族にも了解を得ている。		
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	重度化した場合の対応指針や看取りケアについての方針は文書化されており、契約時に家族に説明をして承諾書を作成している。状態が変化した場合には医師、職員、家族で話し合いを持ち、方針を共有している。		
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	個人情報保護法遵守については家族の同意書を作成し、職員には守秘義務の誓約書を取っている。更に便りなどに載せる利用者の写真使用について家族の了解を得ている。職員は利用者に尊厳の意を持って接し、言葉遣いや態度に配慮し、プライバシーの確保に努めている。個人の記録や情報、薬の保管は所定の場所に保管されているが、利用者の氏名などが外部から見える場所となっている。	○	個人情報保護法遵守のために、利用者の個人記録や書類などは人目に触れない工夫を検討することを期待したい。
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	一日の流れは決まっているが、理念の中の“一人ひとりを大切に”が実践されるよう、利用者の体調やペースを大切にしている。起床や就寝時間も個別に対応し、又食事においても時間をずらすなど本人の気持ちに沿った支援をしている。		

グループホーム 桜

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	朝食以外は委託業者が事業所の調理場で温めるなどして、利用者に提供している。給食会議を開き利用者の好みなどの把握をし業者に伝えて一週間毎に献立を作成している。介護度の高い利用者にも職員が声をかけながら、流動食の方には個々の食材を伝え、刻みやトロミにするなど食事が楽しめるよう支援している。後片付けやテーブル拭きなど職員と一緒にしている利用者もいる。		
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	入浴は週3回と決めているが、希望があればいつでも入浴できる。シャワー浴もあり利用者に合わせて対応している。入浴を拒む方は職員が交代で声かけしたり、又入浴できない場合は清拭している。浴槽は両脇から支援が出来る配慮がされ安心感がある。入浴時には入浴剤を入れたり、又利用者個々の好みの温度に設置するなど、入浴を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	職員はアセスメントや日々の記録、面会時の家族から利用者の得意とすることを把握し、状態に合わせて日々のケアに活かしている。洗濯物たたみや食事の後片付け、又おやつ作りやカラオケ、歌を歌うなどしている。たまには他のユニットを訪問し利用者同士の交流を図るなどして、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	介護度の高い方が多いため、その日の体調や意向に応じて戸外へ出かける支援している。公園や付近の散歩、近くのコンビニまで買い物に行き、車イスの方はベランダで外気浴す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ケアをしている。全ユニットのリビングは広く開放的で、職員全員での見守りで対応している。利用者の表情や行動に変化がある場合は、職員間で申し送りや記録等協力して見守り、鍵をかけない自由な暮らしを支援する努力がされている。		

グループホーム 桜

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回避難訓練を行っている。そのうち1回は消防署立会の防災訓練を実施し、消防設備や消火器の使い方の説明を受けている。緊急時対応として連絡網やマニュアルも作成され、避難経路を確認するなど全職員に周知している。近隣や地域の消防団に協力を依頼しており、今後は地域の協力体制のもとでの避難訓練をして行きたいと考えている。		
(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	利用者に合わせた食事形態をとっており、食事摂取量は毎食個人記録表に記載している。栄養バランスは配食業者の栄養管理士が管理して提供している。水分量は毎食、おやつ、薬時などを通して1200mlを目安に利用者ごとに支援している。特に発熱時には水分量の把握を重視し、記録を取り不足しないよう支援している。		
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	共有空間は広くて明るく、高い天井は開放感がある。換気も十分にされており、窓からは自然の景色が見える。季節感を表す飾りつけや花などが置かれ、家庭的な雰囲気作りに努めている。又ユニットによってはソファや畳が置いて、職員との語り場や利用者が思い思いに、自由に過ごせるようにしている。利用者にとって生活しやすい環境作りがされており、居心地よく過ごせるような工夫をしている。		
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	居室は広く、馴染みの小物や仏壇、若かりし頃の写真や家族の写真が飾られ、利用者によってはテレビ、カラオケ、加湿器などが置かれている。また、家族からの手紙や誕生日メッセージが壁に貼るなど家族との繋がりにも配慮されている。家族の要望で居室にカーテンを足すなどし、本人が居心地よく過ごせるよう支援されている。		

※  は、重点項目。