

評価結果報告書

地域密着型サービスの外部評価項目構成

	項目数
I. 理念に基づく運営	11
1. 理念の共有	2
2. 地域との支えあい	1
3. 理念を実践するための制度の理解と活用	3
4. 理念を実践するための体制	3
5. 人材の育成と支援	2
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援	2
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応	1
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援	1
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	6
1. 一人ひとりの把握	1
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	2
3. 多機能性を活かした柔軟な支援	1
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	2
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援	11
1. その人らしい暮らしの支援	9
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり	2
合計	30

事業所番号	4271200489
法人名	有限会社 大東
事業所名	グループホーム「ほのぼの」
訪問調査日	平成 21 年 1 月 14 日
評価確定日	平成 21 年 3 月 9 日
評価機関名	社会福祉法人 長崎県社会福祉協議会

○項目番号について

外部評価は30項目です。

「外部」の列にある項目番号は、外部評価の通し番号です。

「自己」の列にある項目番号は、自己評価に該当する番号です。参考にしてください。

番号に網掛けのある項目は、地域密着型サービスを実施する上で重要と思われる重点項目です。この項目は、概要表の「重点項目の取り組み状況」欄に実施状況を集約して記載しています。

○記入方法

[取り組みの事実]

ヒアリングや観察などを通して確認できた事実を客観的に記入しています。

[取り組みを期待したい項目]

確認された事実から、今後、さらに工夫や改善に向けた取り組みを期待したい項目に○をつけています。

[取り組みを期待したい内容]

「取り組みを期待したい項目」で○をつけた項目について、具体的な改善課題や取り組みが期待される内容を記入しています。

○用語の説明

家族等＝家族、家族に代わる本人をよく知る人、成年後見人などを含みます。

家族＝家族に限定しています。

運営者＝事業所の経営・運営の実際の決定権を持つ、管理者より上位の役職者（経営者と同義）を指します。経営者が管理者をかねる場合は、その人を指します。

職員＝管理者および常勤職員、非常勤職員、パート等事業所で実務につくすべての人を含みます。

チーム＝管理者・職員はもとより、家族等、かかりつけ医、包括支援センターの職員等、事業所以外のメンバーも含めて利用者を支えている関係者を含みます。

1. 評価結果概要表

【評価実施概要】

【評価実施機関】

事業所番号	4271200489		
法人名	有限会社 大東		
事業所名	グループホーム「ほのぼの」		
所在地 (電話番号)	長崎県東彼杵郡東彼杵町里郷2343-2 (電 話) 0957-47-1101		

評価機関名	社会福祉法人 長崎県社会福祉協議会		
所在地	長崎県長崎市茂里町3番24号		
訪問調査日	平成21年1月14日	評価確定日	平成21年3月9日

【情報提供票より】(平成 20年 11月 17日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 15 年 6 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	9 人	常勤 8 人, 非常勤 1 人, 常勤換算	7.71 人

(2)建物概要

建物形態	併設 ☒ 単独 ☐	新築 ☒ 改築 ☐
建物構造	木造 造り	2 階建ての 1 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)	18,000 円		その他の経費(月額)	9,000 円	
敷 金	有(円)		無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(円)		有りの場合 償却の有無	有／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(平成 20年 11月 現在)

利用者人数	9 名	男性 0 名	女性 9 名
要介護1	1 名	要介護2	2 名
要介護3	2 名	要介護4	1 名
要介護5	3 名	要支援2	名
年齢	平均 90.8 歳	最低 80 歳	最高 108 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	鈴木病院、松村医院、今道歯科
---------	----------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

管理者と職員はともに検討を重ね、地域密着型サービスとして、わかりやすい理念をつくりあげ、利用者の立場に立って実践に努めている。
ホームの所在地は運営者の地元であり、自治会や地域の行事にも積極的に参加したり、利用者が散歩道で地域住民と挨拶や会話を交わしたりして、交流を深めている。
職員は重度の利用者が多い中、利用者一人ひとりの表情や癖、わずかな反応の変化から、喜怒哀楽などを把握し見守りながら、必要に応じた支援を行っている。また、観察のもと、タイミングを見ながら排泄誘導をしており、介護度が高い利用者も自立できるよう介助するなど、細やかな支援の様子が窺える。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目	前回評価での主な改善課題とその後の取り組み、改善状況(関連項目:外部4)
①	前回の評価における課題については、管理者を中心に職員間で検討している。献立や栄養面についての改善は看護師を中心に、食事のあり方も含め、継続的に改善の取り組みを進めている。
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)
③	一部の職員が自己評価に取り組み、管理者が意見をまとめる方法で自己評価に取り組んでいる。
重点項目	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)
④	2ヶ月に1回開催し、記録も残しているが、外部からの参加者が家族と民生委員の2名と少なく、会議の開催や内容について苦慮している。町や地域包括支援センター等への呼びかけを重ねて、多方面からの参加を得て、サービスの質の向上に活かせるよう取り組みたいと考えている。
重点項目	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)
⑤	職員は家族との会話を大切にしており、面会時などに、家族等が職員に気軽に話せるような雰囲気がある。職員は、会話の中から把握した意見を真摯に受け止め、運営の中に反映させる努力をしている。
重点項目	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
⑥	運営者の地元で知り合いも多く、自治会や地域の行事に参加したり、収穫物をおすそ分けしてもらったりしている。また、地域高齢者の栄養相談を受けるなど、地域との交流を図るとともに、地域への貢献にも努めている。

2. 評価結果(詳細)

(☐ 部分は重点項目です)

取り組みを期待したい項目

外部	自己	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	地域密着型サービスとしての理念について、職員と共に検討を重ね、新しい理念をつくりあげており、わかりやすく実践に即した理念になっている。		
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	会議の前など、職員が集まる時に必ず理念を確認している。管理者の声かけも職員に十分浸透している。職員は利用者の立場になり、理念の実践に努めている。		
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	運営者の地元で知り合いも多く、自治会や地域の行事に参加したり、地域高齢者の栄養相談を受けたりしており、地域との交流を図るとともに、地域への貢献にも努めている。		
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	前回の評価における課題について、管理者を中心に取り組んでおり、改善への努力が見受けられる。今回の自己評価については、一部の職員で行い、会議において全職員に伝え、管理者が意見を集約して取り組んでいる。	○	勤務年数、介護経験等に関わらず、全職員が評価の意義と項目の内容を理解し、全職員が自己評価に取り組めるよう検討することを期待したい。
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回開催し、記録も残しているが、外部からの参加者が家族と民生委員の2名と少なく、会議の開催や内容について苦慮している。町や地域包括支援センター等への呼びかけを重ねて、多方面からの参加を得て、サービスの質の向上に活かせるよう取り組みたいと考えている。	○	構成メンバーや会議の内容を検討したうえで、今後の運営に活かすことができるよう取り組みを期待したい。

長崎県 グループホーム「ほのぼの」

外部	自己	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内容 (すでに取り組んでいることも含む)
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	事業者連絡会に参加しているほかは、事務的な連絡等により連携を図っている。今後はさらに積極的に働きかけ、連携を図りたいと考えている。		
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	職員は家族との会話を大切にしており、家族の面会も頻繁なため、その都度報告を重ねている。		
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	家族の面会も多く、職員との会話も気軽にできるような雰囲気がある。職員は、会話の中でそれぞれの家族の意見を真摯に受け止め対応し、運営に反映させる努力をしている。		
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	利用者へのダメージを防ぐよう配慮し、職員の退職等については、利用者一人ひとりの認知度等に合わせて伝えている。		
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	管理者は、研修会や会合の情報などを掲示や口頭で周知している。勤務体制との兼ね合いもあり、十分に外部研修を受講できない面もあるが、在宅ケアセミナーについては、毎回管理者と職員が一緒に参加しており、できる限り学ぶ機会を持てるよう努めている。		
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	全国グループホーム協議会、地域の協議会等に参加し、定期的な会合を通じ交流を図っている。また、すぐ近くにあるグループホームとも交流を持ち、情報交換を行っているが、今後はさらに勉強会や相互訪問等、内容を深めた交流をしたいと考えている。		

外部	自己	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内容 (すでに取組んでいることも含む)
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	これまでに使用していた寝具類や身の回りの物を自由に持ち込んでもらい、不安な気持ちを和らげる配慮を心がけている。特にサービス開始当初は十分な配慮のもと、時間をかけて慣れてもらえるように支援している。		
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	重度の認知症の利用者が多いが、わずかな反応の違いから、思いや喜怒哀楽を把握し、利用者一人ひとりの個性の理解、共有に努め、互いに支えあう関係づくりを行っている。		
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	介護度が高く、なかなか意思表示が難しい利用者が多い中、利用者に寄り添い、向き合って会話することで、感情を表出してくれることがあり、わずかな反応の違いから思いや意向を把握するよう努めている。		
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	利用者ごとの担当職員が介護計画を作成している。毎日の支援の中での観察による気づき等をもとに計画を作成し、全職員で情報共有できるようにしている。		
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	3ヵ月毎に定期的な見直しを行うとともに、状況の変化によりその都度見直しを行い記録を残している。変化があった利用者の情報については、職員間で共有し、具体的な介護計画の作成に努めている。	○	今後は、家族への説明後に確実に押印、日付記入をしてもらい記録することを期待したい。

長崎県 グループホーム「ほのぼの」

外部	自己	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内容 (すでに取組んでいることも含む)
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	お墓参りや生家を訪ねたり、地域の公民館の行事に出かけたりとその時々要望に応じて柔軟な支援を心がけている。		
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、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	入居の際に説明して協力医を薦める場合もあるが、家族等の希望を大切に、以前からのかかりつけ医を受診する場合も職員が同行し、かかりつけ医との関係を築きながら適切な医療を受けられるよう支援している。		
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	今のところ、重度化について事業所としての明確な方針はなく、今後の課題と考えている。現時点で重度の利用者を支援しており、事業所で最期を迎えたいとの強い希望もあるため、チームとしての支援ができるかを看護師を中心に検討している。	○	利用年数が長い利用者がさらに高齢となり機能低下が見受けられてきているため、事業所としての基本的な方針を明確にし、家族、医師、職員で話し合い、看取りの方針を共有しながら支援できるよう体制を整えることを期待したい。
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	利用者は後期高齢者ばかりで、行動範囲が狭くなっているが、排泄は自立しており、職員が時間を把握して、プライバシーに配慮しながらさりげなく誘導し、支援している。また、記録等の個人情報は事務室で厳重に管理している。		
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	一日のおおまかな生活リズムは決まっているが、利用者の思いに寄り添い、理解するように努めており、決して強要することなく、常に本人の気持ちを大切にして生活の流れを作っている。		

長崎県 グループホーム「ほのぼの」

外部	自己	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	食事介助の必要な利用者が多いが、他の利用者にも気を配り楽しく食事ができる雰囲気づくりをしている。利用者がそれぞれに食べやすい軽い食器や箸を使って自力摂取できるようにしたり、きざみ食やミキサー食の対応をしたりして摂取量にも配慮している。可能な利用者には、配膳、食器洗い、片づけを手伝ってもらっている。		
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	入浴は、週3回程度、その日の体調などに合わせて支援している。利用者にとっての楽しみごとであり、喜んで入浴してもらい、楽しい時間となるよう配慮している。また、入浴できない場合も清拭を行い、清潔保持に努め、予防介護や健康管理の一環としても支援に努めている。		
(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	居室や共用空間に利用者の手作りの作品を展示しており、ボランティアや家族等の協力もあり、手芸や習字など、楽しみながら取り組んでいる。また、調理や干し柿作り、買物、散歩など、利用者一人ひとりの生活歴や残存能力を活かせる支援を行っている。		
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	車椅子や手押し車で事業所の周辺を散歩し、知り合いと挨拶や会話を交わしている。もっと戸外に出て外気に触れる機会を設け、季節を感じて欲しいと考えている。		
(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	日中に玄関に鍵をかける事はなく、近隣の住民などが気軽に声をかけ挨拶をしてくれることもある。職員は見守りに努め、一人で外出する利用者には、職員が同行して安全面に配慮している。		
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	マニュアルを作成しており、昼夜を想定した訓練を行っている。隣のガソリンスタンドの方の理解を得ており、日頃から協力関係を深めているほか、周囲の住民や地域の消防団の協力も得られる。また、事業所内のスプリンクラーも整備している。		

外部	自己	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内容 (すでに取組んでいることも含む)
(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	利用者個別に食事、水分摂取量の記録を管理しており、疾病等の早期対応や予防に役立てている。また、看護師が定期的にカロリー計算しデータを分析して、職員に伝え、栄養バランスが取れるように配慮している。		
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	天井が高く明るい日差しが入り、観葉植物があり、スナップ写真を飾るなど家庭的な雰囲気に配慮している。また、利用者がそれぞれにゆったり過ごせるように、共用空間の中央と少し離れたスペースにソファを用意している。		
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	各居室には、ベッドや寝具類等、生活に必要な品々を利用者が自宅から持ち込んでおり、自宅での生活に近い環境づくりを心がけ、それぞれの住み易さに配慮している。また、利用者は思い出の写真を貼ったり、自分の作品を飾ったりして、個性ある居室となっており、運営者が自ら利用者の起立の支えとなる補助具を手作りしている居室もある。		