

1. 調査報告概要表

作成日 平成 20年 2月 4日

【評価実施概要】

事業所番号	4290100140
法人名	医療法人社団 健昌会
事業所名	ぐるーぷほーむ新里城栄
所在地	長崎県長崎市立岩町34-10 (電話) 095-833-1234
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 1月20日

【情報提供票より】 (平成20年12月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 18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	15 人
常勤	14人
非常勤	1人
常勤換算	4.3人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨	造り
	5階建ての	～ 4, 5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)	48,000 円	その他の経費(月額)	23,400 円	
敷金	(有) (100,000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	300 円	昼食	450 円
	夕食	500 円	おやつ	50 円
	または1日当たり 円			

(4) 利用者の概要 (12月 1日現在)

利用者人数	18 名	男性	4 名	女性	14 名
要介護1	0 名	要介護2	8 名		
要介護3	8 名	要介護4	2 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 87 歳	最低	71 歳	最高	95 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	新里内科、新里ネフロクリニック、田川診療所、吉田しんいち歯科医院
---------	----------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

交通の便が良い賑やかな城栄町商店街のビルの4階と5階にこのホームはある。清潔感あふれる内部は温かみのある木を使用しビルの中にいることを忘れさせてくれる。掲げられたホーム独自の理念は職員全員に浸透し、利用者が地域の中に溶け込みその人らしい生活ができるよう日々努力していることがわかる。特に、運営推進会議には力を入れており、毎回の会議で意見や要望が各方面の出席者から出され改善に向けて検討され、会議を良く活用していることがわかる。管理者をはじめ職員全員が向上心に溢れ常に利用者のための改善を行っている。地域交流も盛んであり、ホーム自体が地域を盛り上げている側面も見受けられ、まさにこの地域に無くてはならない存在となっている。

【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) 地域の中で利用者が主役となれる場を増やすという課題について、自治会・商店街夏祭り、文化祭に参加し利用者の得意な貼り絵を出品するなど改善に向け取り組んでいる。その他、13項目について運営推進会議を中心に改善に向けての検討がなされ改善に取り組んでいる。外部評価結果についてはユニットミーティングにおいて公表し意見を聞き改善への検討を行っている。しかしながら、すべての改善項目については改善までにはいたっていない。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 今回の自己評価は職員一人ひとりに現場のことを重点的に項目の記載をしてもらっている。
重点項目②	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) 現在、運営推進会議は2ヶ月に一度開催されている。参加メンバーは地元自治会会長をはじめ利用者代表や長崎市職員も含まれている。毎回、利用者状況、活動報告、地域への提言、要望、助言などを議題としており、前回以前に議題となった要望等については次の会議で必ず改善に向けた提案が出されサービス向上に活かされている。
	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) 内部的には意見箱の設置や苦情解決の仕組みができていないが、外部受付窓口が設けられていない。利用者の健康状態や金銭管理については不定期ではあるが面会に来られたときに報告したり記録を見てもらっている。面会ができない家族には電話や手紙を出し報告している。また、職員の異動に関しては面会時に報告したり、各フロアに職員の写真や名前を貼り認識してもらっている。
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) 事業所は自治会や商店会青年部、婦人部のクラブに参加し行事の企画等を行っている。また、毎朝、近隣の清掃活動も行っている。商店街の夏祭りや自治会文化祭には利用者と職員が一緒に参加し地元の人々と交流している。

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	法人の理念とは別にグループホーム独自の理念を開設時に職員全員で考え作られている。人権や尊厳を守りその人らしく生活できることや四季を通じ地域の行事等に参加することで地域の中で暮らししていくことを理念の思いとして独自の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	毎朝の朝礼で理念を唱和することはもとより、管理者は職員ごとに日々のケアの中や会議の中で理念を具体的な行動に結び付けて伝えることにより共有化が図られている。その結果、職員の行動にケアを見直す習慣がついてきている。		
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	事業所は自治会や商店会青年部、婦人部のクラブに参加し行事の企画等を行っている。また、毎朝、近隣の清掃活動も行っている。商店街の夏祭りや自治会文化祭には利用者と職員が一緒に参加し地元の人々と交流している。		
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	今回の自己評価は職員一人ひとりに現場のことを重点的に項目の記載をしてもらっている。外部評価結果についてはユニットミーティングにおいて公表し意見を聞き改善への検討を行っている。しかしながら、すべての改善項目については改善できていない。	○	外部評価の改善については進捗状況を把握しながら職員を交えて計画的に改善することを期待したい。

ぐるーぷほーむ新里城栄

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	現在、運営推進会議は2ヶ月に一度開催されている。参加メンバーは地元自治会会長をはじめ利用者代表や長崎市職員も含まれている。毎回、利用者状況、活動報告、地域への提言、要望、助言などを議題としており、前回以前に議題となった要望等については次の会議で必ず改善に向けた提案が出されサービス向上に活かされている。		
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	運営推進会議の議事録を会議終了後に市役所に提出はしている。また、介護相談員の受け入れを行っている。		
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合わせた報告をしている	利用者の健康状態や金銭管理については不定期ではあるが面会に来られたときに報告したり記録を見てもらっている。面会ができない家族には電話や手紙を出し報告している。また、職員の異動に関しては面会時に報告したり、各フロアに職員の写真や名前を貼り認識してもらっている。	○	家族への報告は、例えば月に一度の請求時を利用するなど健康状態の報告や領収書を添えた金銭の報告を定期的に行うことを期待したい。
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	内部的には意見箱の設置や苦情窓口の公表、さらに運営推進会議での利用者やその家族からの意見を頂くなど行っている。また、親睦食事会を開催し家族からの意見を頂いているが、記録としては残っていない。重要事項説明書などへの外部者へ意見を表せる機会については設けられていない。	○	苦情相談に対する外部窓口について、重要事項説明書に明記するなど利用者からの意見が表出しやすいようにし、利用者や家族の意見等が反映されるよう折にふれ相談窓口について伝えることを期待したい。また、親睦食事会での家族からの意見等については文書として記録し改善に役立てることを期待したい。
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	管理者は職員の異動については極力行わない方針であり、また、現場は担当制ではないため特に大きな動揺はない。人事考課により結果を出した職員には給与に反映する仕組みがあるなど離職を軽減する工夫がある。また、管理者は問題が起こったときには当事者である職員と面談を行うなどのケアも行っている。		

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	法人内で各職員に対し育成計画をたて内部研修を充実させている。入社時には新人研修も受講されている。また、月に1～2回の法人内での勉強会の実施や資格取得のためのシフトの配慮なども行われている。しかし、研修受講後の研修内容の職員全体としての共有化については網羅できていない。	○	内部・外部研修の受講後のフィードバックについて、研修内容を共有するため職員全体の閲覧およびそれが確認できる工夫を期待したい。
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	管理者、職員は長崎市の連絡協議会の勉強会や交流会に参加している。また、近くのホームを訪問しケアについて見学するなどサービスの質を向上させていく取りくみを行っている。		
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	利用者がホームの雰囲気に馴染める工夫としては、入居前に何度か遊びに来てもらったり、デイサービスに通ってもらったりすることがあげられる。こうすることでグループホームへの入居がスムーズに行われている。		
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	利用者にとっての喜び、悲しみ、苦しみなどを知るために極力、利用者の傍らに座りお話しすることをおこなっている。日々利用者が何をしたいのかなどを聞くことを心がけ学んだり支えあう関係を築いている。		

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)
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	利用者の思いや暮らし方の希望を把握するために本人から話を聞いたり、表情や過去の経験から判断している。また、筆談を取り入れ希望や意向の把握に努めている。		
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	介護計画の作成は入所後1ヶ月程で利用者、家族からの意向を尋ね職員の意見を取り入れて計画作成担当者がたたき台を作成しケアマネージャーが確認した後、家族へ説明しスタッフが最終確認して完成する。計画は短期と長期で作成され利用者本位の計画となっている。		
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	介護計画の見直しは、短期3ヶ月、長期6ヶ月で行っている。ケアプランチェック表により日々の実施の見直しが行われている。利用者や家族の意向、及び医師の意向等を個人ケース記録に記録している。ユニットミーティングで職員全員で見直し、介護計画の見直しについて本人や家族へ説明し同意を得ている。見直し以前に対応できない変化が生じた場合は、職員、利用者、家族で話し合い、随時介護計画の見直しを行っている。		
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	利用者の要望に沿って、利用者の自宅や、信仰のある教会、以前勤務していた会社等へ同行し、利用者の要望に即した支援を行っている。また、温泉に行きたいと希望のある方々と温泉へ同行する等柔軟な支援も行われている。さらに、医療連携加算も取得しており多機能性を活かし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	入所時にかかりつけ医について希望を聞き、引き続き意向に沿ったかかりつけ医の受診支援を行っている。職員に看護師がおり、法人の医師による往診時の伝達や、かかりつけ医へ利用者の変化があった場合の報告など24時間連携が取れている。家族は必要に応じ訪問診療に立ち会うことも出来る。		
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	入居時に、利用者や家族に看取りの指針について説明し同意を得ている。主治医の判断により利用者や家族と終末期の意向について話し合い、数名の希望を把握している。ターミナルケアについて職員全員で話し合っている。看護師を通してスタッフの医療面や夜間の緊急対応についても話し合いを行っている。		
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	職員は、利用者に尊厳をもって接し、言葉使い、声、タイミングや羞恥心について、常に心がけている。職員は、日々の支援で気付いたときに注意しあったり、ミーティングでプライバシーや個人情報保護について話し合っている。職員採用時の守秘義務の誓約書や、利用者や家族の個人情報保護の同意書も得ている。日々の記録は、鍵のかかるキャビネットの中に保管している。		
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し、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	利用者の起床時間は、ひとりひとりの無理をしないペースに合わせている。その日をどう過ごしたいかの希望や、得意にされている事を尋ねたり、言葉の選択で意思の見際目を行っている。その日の利用者の体調に合わせて無理のない意向にそった個々の支援を行っている。		

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)
(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	食事は季節に合った旬の食材を使用し、職員と一緒に下ごしらえや、昔ながらの味付けなど楽しみながら作っており職員も同じものを一緒に食べている。季節の希望の果物等職員と一緒に買い物に出かけている。利用者の嫌いなもの、嗜好、アレルギー等把握しており、薬の禁止食品の気遣いも行っている。利用者の状態に合わせて刻みやとろみ等工夫し、家庭的な雰囲気の中で片付けも協働で行なっている。		
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、月曜から土曜の朝～昼、19時～19時30分は職員の2人介助で柔軟な入浴の支援が行われている。入浴の希望は、入所前にどれ位のペースが良いか聞き取りが行われており、入浴の際に個々の体調に合わせてその日の希望を確認している。入浴を嫌がる利用者には時間帯を工夫している。同姓介助を原則としている。		
(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、利用者が進んで行うこと、入所前からの得意なこと等から、意欲の確認をしながら役割や楽しみ事の支援をしている。食事作り、編み物や貼り絵、習字、三味線など支援している。利用者の日々の表情や行動を見ながら外出や花の水遣り、歌など気晴らしの支援を行っている。		
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	利用者が入所前から習慣となっていた商店街への買い物や、近くの公園や神社へ散歩へ出かけたり、要望に沿ってドライブに出かけている。車椅子の方もその日の体調に合わせて外出の支援を行っている。各フロアで外出記録を作成し運営推進会議にも外出報告書を提出するなど意欲的に外出の支援が行われている。		
(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	事業所は4、5階に有り、玄関やエレベーター入り口は、自由に入出入り出来る。外階段のドアと非常階段は安全のため鍵がかかっている。見守りの必要なユニットでは、玄関の出入りの際にセンサーが鳴動している。日中、共に過ごす中で、職員の立ち位置や声掛けによる見守りの工夫が行われている。運営推進会議等で地域への見守りの協力をお願いしている。		

ぐるーぷほーむ新里城栄

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	年に2回、職員や利用者が参加し火災訓練を行っている。内、1回は夜間を想定して行われている。消防署からは、年に1回蘇生法について指導を受けている。事業所では、初期消火等の実技、窒息時のタッピング方法等の勉強会を行っている。訓練やマニュアル作成について自治会の消防団よりアドバイスをもらっている。		
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	業務日誌にバイタル、食事の摂取量・水分摂取量等毎日記録している。利用者の状態に変化が生じた場合は、別に食事の摂取量・水分摂取量等詳しく記録を取っている。栄養バランスを考慮し、利用者の状態に合わせて声掛けをし、きざみやとろみ等調理法等工夫し状況に合った支援をしている。		
<p>2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり</p> <p>(1)居心地のよい環境づくり</p>					
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	明るく清潔感の有るフローアは、床暖房を使用し心地良い暖かさが有る。キッチンでは、食事の準備の音や臭いで五感を刺激している。テーブルには、季節の花が飾られ、利用者が一緒に作った思い出の貼り絵や、習字が貼られている。テレビの音量も適度であり、ゆったりと寛げるソファが置かれている。木目の内装を施した廊下には手すりが設けられ、風呂場もバリアフリーで使い勝手が良い。また、重度化への工夫として電動ベッドの導入や食事の時の床に足が届かない人への足置き、ソファに杖たてなど小さな工夫が見られた。		
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、明るく清潔に保たれている。馴染みの物は自由に持ち込むことが出来る。利用者の使い慣れたタンスや椅子、鏡、ミシン、ご仏壇などが置かれ、思い思いの暖簾がかけられ、個性的な部屋となっている。換気や室温は、季節に応じて職員が配慮し調整している。		

※  は、重点項目。