

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

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	4270104997
法人名	三菱電機ライフサービス株式会社長崎支店
事業所名	長崎ケアハートガーデン グループホーム南山手
訪問調査日	平成 21 年 2 月 19 日
評価確定日	平成 21 年 4 月 27 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

[認知症対応型共同生活介護用]

作成日 2009年4月13日

【評価実施概要】

事業所番号	4270104997
法人名	三菱電機ライフサービス株式会社長崎支店
事業所名	長崎ケアハートガーデン グループホーム南山手
所在地 (電話番号)	長崎県長崎市小曾根町1-33(マルタヤ南山手1階) (電 話) 095-818-3738

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2月19日	評価結果報告日	平成21年4月24日

【情報提供票より】(平成20年4月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 17 年 2 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	16 人	常勤 9 人, 非常勤 7 人, 常勤換算 15.6	

(2) 建物概要

建物形態	併設/単独	新築/改築
建物構造	鉄筋コンクリート	造り
	5 階建て	1 階 ~ 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)	50,000 円	その他の経費(月額)	円
敷 金	有(円)	無	
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(200,000 円)	有りの場合 償却の有無	有/無
食材料費	朝食 200 円	昼食 400 円	
	夕食 500 円	おやつ 100 円	
	または1日当たり	円	

(4) 利用者の概要(平成20年4月1日現在)

利用者人数	18 名	男性 5 名	女性 13 名
要介護1	3 名	要介護2	9 名
要介護3	3 名	要介護4	3 名
要介護5	名	要支援2	名
年齢	平均 81 歳	最低 64 歳	最高 96 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	たかひら内科循環器科、中村内科医院、坂本整形外科医院、みやざき歯科医院、すがさきクリニック、十善会病院
---------	---

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

長崎湾を望む静かな南山手にあり、地域の人々と挨拶をかわしたり、自治会行事や運営推進会議、避難訓練などで交流する機会も多く、日頃から地域との関わりを大切にしている。一日の流れはゆったりとしており、利用者一人ひとりのペースを大事にしており、その日、その時の思いや訴えをしっかり受けとめ、食事や入浴、レクリエーションなどの時間の制限もなく、自由に過ごしている。また研修や資格取得にも積極的に取り組まれ、管理者と職員は丸一丸となって、常に理念に基づいたケアの共有に努め、本人本位の安心した暮らしを支援している家庭的なグループホームである。

【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	改善の課題については、スタッフ会議や運営推進会議等で話し合わせ、家族の要望や理解のもと検討されている。
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	自己評価については、職員全員が意見を出し合い、管理者がそれぞれをまとめて取り組んだ。
④	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)
⑤	討議内容として、ホームのサービス状況、行事予定と結果報告、外部評価について、避難訓練等への案内等話し合っている。また、利用者の思いや不満など聞く時間をとり自由に意見を述べている。議事録を残し、職員間で回覧し、サービスの質の向上に活かした取り組みをしている。
⑥	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)
⑦	頻繁にホームを訪れる家族には暮らしぶりや金銭管理、介護計画について報告すると共に意見や苦情について、気軽に言ってもらう機会も多く、出された要望等はすぐ対応するように努めている。また遠方や訪問の少ない家族には電話や定期的に送付した折に要望など聞くように努めている。
⑧	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
⑨	理髪店を営んでいる自治会長の訪問理容や同じ建物内の2、3階の住人と協同で避難訓練を行ったり、緊急時には協力が得られるよう依頼するなど、地域の理解と協力を得ている。また、近くの老人憩の家での教養講座に利用者と一緒に参加したり、自治会の行事に参加したり、日ごろから近隣住民と交流することに努めている。

社会福祉法人 長崎県社会福祉協議会

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	住み慣れた地域で、住民との交流を大切にし、利用者が安心して暮らし続けることができるように、「より添うケア、なじみの関係、その人らしく、さりげなく、できることはしてもらう」という理念を掲げている。		
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	管理者と職員は毎日理念を復唱し、念頭においたケアに日々取り組んでいる。また会議において、ケアについて話し合う中で理念の共有に努めている。		
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	理髪店を営む自治会長が訪問して散髪をしてくれたり、同じ建物の2、3階の住人と協同で避難訓練を行ったり、緊急時には、協力が得られるよう依頼するなど、地域の理解を得ている。また近くの老人憩いの家で開催される教養講座に利用者と一緒に話を聞きに行ったり、自治会の行事に参加したり、近隣住民と交流することに努めている。		
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	自己評価は職員全員が意見を出して話し合い、管理者がそれぞれをまとめて行っている。前回の外部評価後も評価結果について職員と話し合い、家族や運営推進会議等でも意見を聞いて検討している。		
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3ヶ月に1回、メンバーが参加しやすいように土曜日の夜に開催している。議題として行事等の予定や結果報告、サービスの状況などを話し合い、参加者からの意見をもらっている。利用者から不満や思いを聞く時間もとっており、利用者もそれぞれ役割として会議に参加している。		

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)
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	市の担当者には電話で相談することが多く、特に家族からの問い合わせや要望に対する対応についての相談をしている。また、介護相談員の受け入れも年1回程度行っている。		
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あわせた報告をしている	頻繁にホームを訪れる家族には、直接利用者の暮らしぶりや金銭管理、介護計画についての報告や相談を行っている。遠方に住む家族には、電話での報告の他に定期的にホーム便りを送付するとともに個々に合わせた報告をしている。	○	今後、遠方に住む家族や面会が少ない家族に対しても、毎月の請求と併せて、近況を報告する手紙や金銭管理の報告書、介護計画書などを送付し、定期的な情報提供や報告を行うよう取り組みを期待したい。
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	意見箱を設置しているが、あまり活用されていない。実際には家族が訪問時に気軽に要望や意見を言ってもらえる機会も多く、職員は出された意見などはすぐに対応するように努めている。また遠方や訪問の少ない家族には電話で要望など聞くように努めている。		
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	利用者と職員は、ユニット間で日常的な行き来により交流を図っており、馴染みの関係が築かれている。職員の異動や退職がある場合は、利用者ごとに伝え、家族への報告は、それぞれの職員に任せている。	○	利用者一人ひとりの状況等に合わせて、すべての利用者に職員の異動等について伝えるときにも、家族にもホーム便り等を活用して報告し、不安がないようまたより良い関係が保てるよう取り組みを期待したい。
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	外部の研修会や運営組織のグループ内で行われる研修や勉強会に、職員が積極的に参加できるよう努めている。また研修後は、その内容をまとめ、他の職員に報告する機会もあり、周知徹底している。さらに、事例検討や身近なテーマについて、ホーム内での自主勉強会などに取り組まると、効果的ではないだろうか。		
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	グループホーム連絡協議会に加入し、ネットワークづくりや研修等に参加しており交流はあるが、同一運営者の事業所内での交流が主となっている。	○	近隣地域には他法人が運営するグループホームが多いので、連絡協議会等を通じて、声をかけ合い、職員同士の意見交換や情報提供、また相互訪問の機会を設けて、積極的に交流を図るなどケアの質の向上に取り組むことを期待したい。

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)
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、場の雰囲気徐徐に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	ケアマネジャーからの紹介などで家族が見学に訪れて、サービスを開始することが多い。職員は本人が徐々に馴染んでもらえるように、居室に馴染みのものを持ち込んでもらったり、好きなことを積極的に把握するように努め、好きな音楽を聴いてもらったりしている。		
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か喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	利用者からホームの近くの昔の様子や昔話、経験談などを聞きながら当時の思いなどを共有できるよう努めている。また利用者が音楽を聴いたり裁縫をしたり、職員と一緒に楽しみ、教えてもらったりするなど、感謝して共に支えあう関係を築いている。		
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	利用者から直接意向を聞くのが困難な場合には、日頃の会話の中で表情や動作などからそれとなく希望を引き出せるよう努めている。他の利用者の目を気にする場合もあるので利用者の居室において、ゆっくり話を聞きながら思いや意向を把握するように努めている。		
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	家族が訪問された際に要望や意見を聞いて介護計画に反映できるようにしている。またケース会議等で職員間で意見を出し合い、それぞれを反映した介護計画を作成している。	○	遠方や要望を出されない場合でも、利用者や家族に課題やケアのあり方について繰り返し説明や話し合いを行い、それらを反映した介護計画を作成されることを期待したい。
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た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	月一回のケース会議等で利用者の状態や計画の見直し等話し合い、常に現状に即した新たな計画を作成している。		

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 (すでに取り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	利用者と家族の状況に応じて、通院介助などの支援をしている。	○	利用者や家族の要望や状況に応じて更にニーズを引き出して、臨機応変に多機能性を活かし、柔軟な支援ができるよう体制づくりの検討を期待したい。
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	入居時にかかりつけ医に関する意向を確認し、それぞれが希望するかかりつけ医への通院は家族が対応しており、受診内容等についても、家族と職員が連携を図り把握するようにしている。また協力医等の往診もあり医療面の支援に努めている。		
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	利用者の状態が変化することにより、利用者と家族等の意向に合わせて対応している。		
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	職員は、利用者の居室の入室の際のノック、トイレ誘導、入浴や食事の介助の時には、必ず声かけをして対応している。又、他の利用者の目を配慮して、利用者の居室で話を聞くなど、プライバシーに配慮した対応や個人記録等の保管場所や記録するときも、事務所で行うよう徹底している。		
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	食事や入浴の時間、レクリエーションへの参加など利用者のペースや希望に合わせて、柔軟に支援している。		

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)
(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	利用者の好きなものを把握し、献立に反映するようにしている。また家族と外食を楽しんだり、時には店屋物等の配達などを利用したり、誕生日には利用者の好きなものを用意したりと、食事を楽しめるよう支援している。		
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	入浴は基本的に1日おきに支援しているが利用者の希望や体調に合わせて、順番や時間も自由に選んで楽しめるように支援している。		
(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	利用者の得意なこと、楽しいことをしてもらえるように努めている。お祭りや花見など四季折々の外出やリハビリ体操や歌、輪投げなどのレクリエーションなど、利用者の希望に合わせて参加してもらっている。気候がよい時期には、散歩に出かけたり、居間や部屋に飾るカレンダー作りなど楽しんでいる。		
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	気候がよい時期には頻繁にホーム周辺の散歩にでかけたり、ベランダに出て、お茶を飲んで外気浴を楽しんでいる。自治会の行事や憩いの家での教養講座に参加したり、一人ひとりのその日の希望にそって外出の支援をしている。		
(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	ホームは観光地の近くにあり、玄関前の道路は交通量も多く、外部からの侵入などを防ぐ為、家族の理解のもと、玄関は自動ドアになっており、内部からリモコン操作で開閉できるようにしている。訪問者はインターホンで訪問を伝え、職員がドアの開閉をしている。	○	今のところ、立地と利用者の安全面を考え、また家族等からの要望として玄関の鍵をかけているが、認知症高齢者にとって玄関の鍵をかけることについてどういう意味や弊害があるか再認識し、今後の対応を検討し続けることを期待したい。
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おり、うち1回は消防署や同じ建物内の2、3階住民の参加のもと、昼間と夜間を想定した訓練を実施している。職員は避難場所を把握しており、訓練後は、自分たちで講評を行い、いざという時に備えている。また施設における火災時のビデオを視聴し訓練に活かす取り組みをしている。		

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	食事や水分の摂取量を記録し、必要量が確保できるよう配慮している。特に水分については日中の摂取量が少ないときは、申し送りをして夜間帯にも水分補給をしている。栄養バランスについては、栄養士にチェックをしてもらうなどの工夫をすると効果的ではないだろうか。		
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	共有空間は広々としてゆったりとしたスペースとなっておりソファの位置や畳の間、食卓など利用者の居場所を多く確保している。また、外出や行事の写真を飾ったり、ピアノが置かれたり、季節に合わせて雛人形を飾るなど季節感や生活感のあるものをうまく活用しながら家族的な雰囲気づくりに配慮している。		
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	居室には自宅で使い慣れた家具やカーテン、こたつや仏壇など持ち込まれ、それぞれの好みや生活に合わせて配慮して、居心地のよい居室となるよう工夫している。		