

グループホーム鶴舞苑Ⅱ

[認知症対応型共同生活介護用]

1. 調査報告概要表

作成日 平成 21年 3月 17日

【評価実施概要】

事業所番号	4270135140
法人名	社会福祉法人 長崎厚生福祉団
事業所名	グループホーム鶴舞苑Ⅱ
所在地	長崎県長崎市魚の町3番27号 (電話) 095-828-3498
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 3 月 12 日

【情報提供票より】(平成21年2月10日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 15 年 11 月 1 日
ユニット数	1 ユニット
職員数	7 人
利用定員数計	9 人
常勤	6 人
非常勤	1 人
常勤換算	4 人

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリー造り
	7 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)	30,000 円	その他の経費(月額)	実費	
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	有 / 無	
食材料費	朝食	200 円	昼食	400 円
	夕食	300 円	おやつ	円
	または1日当たり		円	

(4) 利用者の概要(3月12日現在)

利用者人数	9 名	男性	1 名	女性	8 名
要介護1	1 名	要介護2	7 名		
要介護3	1 名	要介護4	名		
要介護5	名	要支援2	名		
年齢	平均 79 歳	最低	78 歳	最高	101 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	稲佐の森診療所、山の手クリニック、三菱重工業(株)長崎造船所病院
---------	----------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

建物は長崎でも高台に面しており、長崎港が一望でき季節の移り変わりが感じられる緑豊かな環境のホームである。居室からも海や山が見え自然の風が心地よく、又各部屋はトイレと洗面台、電話が設置され、室内には手作りの手芸品や人形、家族の写真などが貼られている。全体的に木のぬくもりや控えめの照明が穏やかな雰囲気醸し出しており、理念の一説である「ぬくもりの我が家」になっている。ホーム自体が利用者を常に把握する努力がなされており、積極的研修参加や利用者のためのミーティングが充実している。介護計画の目標管理や毎週達成度を記録し把握されている。リビング側にプレイルームがあり、家族の面会や運営推進会議も行われるなど開かれたホームであり、他の事業者からの見学や訪問も多い。

【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)
	前回の改善項目であった項目は、結果を受けての話し合いが行われ改善シートを作成し改善されている。脱衣所が狭い所はタオルなどを別籠に移動し、利用者作成の暖簾が下げられている。地域とのつながりにおいても積極的に地域との相談にのるなどして前向きに取り組んでいる。
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)
	自己評価に関しては管理者が年1回の振り返りの良い機会と捉えており、事前に職員に意義を伝えている。自己評価は全員で記入し計画作成担当者が作成し、再度ミーティングにて改善すべき項目の取り組みがなされている。
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)
	運営推進会議は2か月1回実施されている。メンバーは自治会長、地域包括支援センター、市職員、利用者、家族代表、施設長、管理者である。内容は行事、消防訓練、事故やヒヤリハット、自己評価、外部評価などの報告をしている。又参加メンバーからの提案や意見交換もされており、家族一緒の家族旅行では喜ばれている。家族からの提案や要望として、日帰り旅行や認知症に関する説明を行うなどサービスの質の向上に取り組んでいる。
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)
	苦情相談窓口としてロビーに苦情箱を設けている。入所時には重要事項説明書にて家族へ説明している。内部、外部窓口を記載し苦情が出しやすい体制作りをしている。家族が面会時に言いやすい雰囲気作りがあり、意見や要望などがあつた場合は職員全員で話し合い、記録に記載するなどして対応に取り組んでいる。家族からの外出希望もバスやタクシーを使うなどの配慮もされている。
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)
	中学生やボランティアを受け入れたり、夏祭りや敬老会に地域の方を招待するなど交流が行われている。近隣での買い物や利用者馴染みの美容院への送迎では、顔見知りとなり会話している。地域の方からの要望で認知症に関する相談を受け入れ、相談しやすい雰囲気作り心がけている。自治会には加入していないが、法人内が町内の避難場所となっている。

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	「笑い声の聞こえるぬくもりのある我が家を・・・」を理念と掲げている。理念に関しては職員全員で話し合いが行われ作成している。普通の家庭の普通の暮らしを「我が家」とし、「我が家」が地域の中で貢献できるように取り組んでいる。		
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	理念は職員全員の思いとして実践されており、月1回のミーティングでも必ず確認が行われている。新人研修の際も管理者から理念に対する思いが伝えられている。新人研修として1か月利用者に寄り添い、会話や表情から気持ちを汲み取る指導がされるなど、実践に向けて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	中学生やボランティアの受け入れをしたり、夏祭りには地域の方を招待して交流を図っている。近隣の買い物や利用者の行きつけの美容院では会話がされている。外出時には地域の方からの要望で、認知症やホームの事を話し相談しやすい雰囲気作りを努めるなどして、地域との交流がされている。		
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	自己評価に関しては管理者が年1回の振り返りの良い機会と捉えており、事前に評価の意義をスタッフ全員に伝えている。職員全員に記入してもらい計画作成担当者が作成し、再度ミーティングにおいて、改善すべき項目の取り組みが共有化されている。又前回の外部評価の改善項目においても、職員間で話をし具体的な改善がされている。		

グループホーム鶴舞苑Ⅱ

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1回実施されている。参加メンバーとして地域包括センター職員、又は市町村職員、自治会長、利用者、家族代表、管理者、計画作成担当者である。内容は行事やホームの活動、自己評価などの報告、意見交換がされている。家族からの提案では日帰り旅行、要望として認知症に関する説明を行うなどサービス向上に活かしている。		
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	市の高齢者すこやか支援課とは運営推進会議のメンバーでもあり交流がなされている。利用者の入所時の相談や集団指導を受けるなど行き来がある。又市主催のリーダー研修受講や、管理者が認知症キャラバン隊養成講師としての資格修得においても、今後の連携が期待される。		
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	家族の面会が月1～2回あり、その都度利用者の様子や状況、又職員異動においても報告している。又3ヶ月に1度ホームでの行事や誕生日会、新規利用者の紹介を記載したホーム通信を郵送している。金銭管理においては預かり金と利用者使用レシート、領収書のコピーをノートに貼付し報告されているが、確認印がない。	○	金銭管理についてはノートを作成し説明はされているが、家族と事業所との内容確認の共有化という意味でも今後は捺印をもらっておくことが望まれる。
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	苦情相談窓口としてロビーに苦情受付箱が設置されている。又内部、外部苦情相談窓口と、第三者委員窓口を重要事項説明書に記載して、家族に説明し同意を得ている。家族の面会時に職員が会話する中より、出された意見などは記録し、職員は計画作成担当者や管理者とも連絡し対応に向けての体制作りがされており、それらを運営に反映させている。		
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	法人内の施設間での人事異動があるが、施設内のため異動した職員が顔を出したり、利用者が遊びに出かけるなどしている。又朝の出勤時に声をかけてもらうなどの配慮がされている。利用者によってはダメージを防ぐ配慮として、新人職員にベテラン職員が共に寄り添うなど心配りがされている。		

グループホーム鶴舞苑Ⅱ

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た育成するための計画を立て、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	職員研修においては年間計画が作成されている。内部研修は月1度の割合で実施しており、外部講師を招いての研修も行われている。外部研修は全員に回覧して希望を募っている。研修後は全職員参加の報告会が行われており、感想を記載している。新人研修は法人で1か月、その後ホームにて理念に基づいた指導が1か月、管理者やベテラン職員と一緒にするなど、働きながらトレーニングしていくことを進めている。		
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	グループホーム連絡協議会には参加していないが、近隣のグループホームとの交流が頻繁に行われている。同業者同士の全職員対象の研修では、写真の飾り方や雰囲気作り、調理において参考になる事があった。又空き室や改善に向けての情報交換をしたり、見学や訪問を行うなどしてサービスの質を向上させていく取り組みがされている。		
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	入所の申し出があった場合は先ず遊びに来てもらったり、空き部屋がある場合はショートステイを利用するなどして雰囲気に慣れるようにしている。入所できる時は自宅を訪問し、家族との話の中から情報収集している。入所して慣れるまでは職員が常い寄り添い会話がされており、帰宅願望のある方はヘルパー介助で連れて行ったり、家族の面会を増やしてもらい不安を取り除く工夫をしている。		
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	職員は利用者と共に過ごす事に楽しみを感じており、料理や洗濯物の干しかた、裁縫などでは学ぶことが多い。利用者の中には積極的に職員と一緒に盛り付けや配膳、片付けをする方もおり普通に普通のことが行われている。物作りでは作品が形となることに利用者が喜びを感じており、その喜ぶ表情が理念の「笑い声の聞こえるぬくもりのある我が家」として職員と利用者の支え合う関係を築いている。		

グループホーム鶴舞苑Ⅱ

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	入所時の情報は「基本情報シート」に記載しているが、日々生活する中での会話からも得意、不得意や好き嫌いを把握している。自分から今日は何をしたい、と言われる方も多い。その日のしぐさや表情では、「お願いのあっとさ～」と言って声かけするなどし、決して無理強いすることなく思い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	入居決定時に利用者の生活歴などを参考にし、思いや困っている事などを本人の言葉で聞き、「私の基本情報シート」に記録している。暫定で作成した物をミーティングやカンファレンスで話し合い、再度見直しを図り作成されている。介護計画においては「援助計画」として、家族からの要望をいつでも取り入れるようにしてある。計画書は利用者や家族に説明し署名がされている。	○	介護計画や見直しを作成して利用者や家族に説明し署名がされているが、お互いの意思疎通が図れるための印鑑は必要かと思われるため、今後署名と共にお互いの共有確認のための捺印が望まれる。
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	通常介護計画の見直しとしては、3～6ヶ月の見直しとなっているが、体調に変化がある場合は1か月、2ヶ月での見直しとなっており、家族へもその都度連絡するなど報告がされている。「援助計画」で立てた利用者個々の項目はケアチェック表に転記して、一週間ごとにチェックし、カンファレンス時に話し合い必要に応じて見直しを行い新たな計画を作成している。		
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	病院時の通院介助や買い物、馴染みの美容院へ連れて行ったり、昔の友達など逢いたい人には逢えるよう支援をしている。又入所の方の葬式では職員が参加するなど柔軟な支援がなされている。		

グループホーム鶴舞苑Ⅱ

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	法人内にある心療内科医師の往診が月2回行われており日常における健康管理を行っている。診療内科、眼科、歯科は連携医療機関で、又家族の希望に沿っての受診も支援がされている。緊急時においては緊急時マニュアルを作成し三菱重工業の造船所病院で受けられるよう支援がなされている。		
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	重度化や終末期においては、重要事項説明書添付書類として「重度化した場合における対応に係る指針」として、考え方が記載されている。管理者を始め職員間でも看取りについての話し合いがされている。ただし家族とホームの間で共有として同意書の作成までには至っていない。	○	重度化や終末期においては「重度化した場合における対応に係る指針」が重要事項説明書添付書類として作成され説明がなされているが、同意書としての作成、捺印に至っていないので、新たに家族との共有の同意書を作成し捺印を得ることが望まれる。
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	重要事項説明書の中に記載されている「個人情報の利用目的」で説明し、家族の同意を得ている。又職員に関しても入社時に守秘義務の重要性が話されており契約書を交わしている。職員研修では裏紙を使う場合の注意として、名前がある物は取り除き使用する事が徹底されている。言葉においては利用者を傷つけないよう全職員で認識されている。		
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	一日の流れは決まっているが、利用者のペースを重視し利用者に合わせた支援をしている。買い物好きな利用者があり、バスやタクシーを使って出かけることもある。24時間シートを利用して利用者の様子を把握する努力がなされており、決して無理強いをしないように心がけている。		

グループホーム鶴舞苑Ⅱ

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	食事の献立は併設事業所の栄養師にプランを立ててもらい職員が一週間ずつ担当で調理している。体調が回復した後や誕生日には好きなものを作る配慮がなされている。出来る方は魚をおろしたり、料理の準備や後片づけなど、利用者が役割分担している。職員はテーブルを囲み利用者と共に食事をしており、中には話をする方もおり普通の家庭的な食事風景である。		
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	入浴は毎日できるようにしてあり、お湯もその都度溜めている。浴室は暖かく、湯の温度は利用者個々に合わせている。体調の悪い場合は足浴、清拭を行い、又入浴を拒む方は声かけしたり、時間をずらすなどの対応がされている。浴槽には補助となる椅子も用意され、柔らかい入浴剤や、利用者手作りの暖簾が下げられるなどの配慮や楽しみの支援がされている。		
(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	職員は生活歴の他、日々利用者と接する中で得意とする物や興味を引き出すようにしている。利用者は食事の準備の手伝い、テーブル拭き、後片付け、配膳、味見など職員と一緒にやっている。日常は編み物や裁縫、紙織り、ビーズ手芸など幅広く、廊下に飾られた作品は訪問者の目も楽しませている。		
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	日常的な買い物や外出の他に家族を含めた旅行や外出などが年間の中で計画されている。外出では近隣のレストランに事前に連絡すると店側の配慮で、動きやすい場所の確保などしてあり利用者には喜ばれている。家族一緒の日帰り旅行では、介護支援の大変さやケアの仕方を見る機会となり家族との繋がりにもなっている。		
(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	日常は鍵をかけない支援がされている。共用のロビーや玄関入口には受付の事務所があり、職員がさりげなく見守っている。職員は日々一緒に過ごす中で寄り添い、会話をしているため利用者の表情などで把握している。普通の暮らしが普通にできる事を重視した支援をしている。		

グループホーム鶴舞苑Ⅱ

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	火災訓練は年2回実施している。1回は消防署立会のもと、あと1回は地域の消防団で行い夜間想定も毎回実施されている。夜勤における利用者緊急時避難対応マニュアルや火災発生時の緊急マニュアルも、昼、夜で作成されている。実施記録は「消防訓練避難実施要項」に記載している。法人の建物が地域の避難場所に指定されており地域貢献の支援がなされている。		
(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	毎日バイタルチェックを行い利用者の様子は介護日誌に記録してある。食事、水分量は記録し把握されている。水分量においては一日1500mlを目安にしており、水分量が低下しないよう献立に工夫をしている。又牛乳やみかん、ジュースなど好きな物を取り入れている。栄養面においては併設事業所の栄養師と連携をとるなどして個々の体調管理にも気を配っている。		
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	リビングは広く明るく、ソファは大きいが高くしてあるため、足が弱い方でもスムーズに腰掛けることができる。又リビングを囲むような居室になっていたり、プレイルームと称してある側のテーブルでは、家族との面会や訪問者との交流の場があるため、和やかな雰囲気がある。管理者が相田みつおの詩を掲示し利用者に対する思いが感じられる。施設ではなく家庭的な雰囲気を作る工夫が職員間で話し合い、装飾や食器、暖簾などの心配りがされている。		
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	居室は明るく自然の光や心地よい風が流れている。居室には物入れが広く片づけがしやすくなっており、利用者の好みの物や写真、テレビ、テーブル、ダンス仏壇などが置かれている。洗面台は絵柄入りの陶器製で各部屋異なっており、自分らしさが演出できる工夫がされている。扉つきのトイレも各部屋に設置されるなど個々のプライバシーを守る配慮がなされている。		

※  は、重点項目。