

1. 調査報告概要表

【評価実施概要】

事業所番号	4270103999
法人名	株式会社 咲都
事業所名	グループホーム 和ごころ
所在地	長崎県長崎市白鳥町2-26 (電話) 095-813-0757
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9日

【情報提供票より】 (平成 20年 10月 7日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 15年 12月 1日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	21 人	常勤 17 人, 非常勤 4 人, 常勤換算	11.5

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨鉄筋コンクリー 造り
	3階建ての 1 ~ 3 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)	45,000 円	その他の経費(月額)	27,000 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 / 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		1,200 円	

(4) 利用者の概要 (3月 9日現在)

利用者人数	26 名	男性	4 名	女性	22 名
要介護1	5 名	要介護2	5 名		
要介護3	6 名	要介護4	8 名		
要介護5	2 名	要支援2			
年齢	平均 83.6 歳	最低	70 歳	最高	93 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	新里内科、清原龍内科、諸岡整形外科、のぼる内科、聖フランシスコ病院
---------	-----------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

グループホームの周りは住宅街で、すぐ側には小さな商店街もあり、利用者が暮らす環境にはたいへん便利な場所に立地している。ホーム内は明るく清潔で、居室の広さもあり利用者が好きなように家具の配置替えも可能である。<地域から求められる存在、認知症のプロ>を目指し、施設長を中心にまとまりのあるチームワークがホーム全体の活気となっている。利用者は家族的な雰囲気の中で日々を過ごし、地域の方との交流もあり地域全体で見守っている様子が感じ取れる。食事については栄養士の管理のもとで個人の好き嫌いを把握して対応している。健康面でも連携の病院が月2回の往診又24時間体制での対応を可能としている為、利用者の家族にも安心感がある。また家族との連携を大切にし、利用者の暮らしぶり等の近況報告や、家族からの相談等も丁寧に親身になって対応しているホームである。

【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) 結果公表が成され、改善についての努力が成されている。ただし、改善計画シートの目標と計画内容の記入はあるが、現時点の評価が書かれておらず改善に向けての取り組みの現状がわかりにくいいため、改善結果についても記載して頂きたい。
	今回の自己評価に対する取り組み状況 (関連項目: 外部4) 自己評価は各ユニット毎、管理者が作成した物をもとに職員へミーティングを利用して確認し評価の意義を伝えている。
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) 運営推進会議メンバーは自治会長・家族代表・すこやか支援課・各ユニット長・施設長で開催されている。外部評価の結果報告やホーム利用者の状況・行事報告・案内などされている。会議ではそれぞれが意見を言える場になっており特に家族がホームへの意見も言いやすい場になっている。今後は概ね2ヶ月に一度の定期的な開催を目標とし、より有意義な会議が運営されることを期待する。
	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) 現在の利用者家族は毎月面会に訪れており、その際、金銭出納帳の確認と必ず状況報告を行っている。もし遠方で面会に来られない家族がいた場合は定期的に電話で報告を行う。また請求書送付時に毎回各担当者が直筆で利用者の暮らしぶりをお便りして家族から喜ばれている。
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) 自治会に入会しており、施設長は体育副部長として活動している。自治会の夏祭りに全利用者で出かけたり、ホームの側を精霊船の通り道にしてもらい利用者に喜ばれている。また近所の商店街や散歩中に挨拶などの声かけをすることで、ホームに立ち寄りの方も交流が深まっている。

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	地域から求められる存在、認知症のプロを目指し、和（輪）のところで、質の高いサービスを目指す理念を作り上げている。その理念の中で基本方針や行動規範が設けられ、利用者が地域の一員として生活していくためのサービスのあり方やホームの役割、目指すものを常に考えることができる理念となっている。		
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	理念を掲示している。月一度のミーティングで理念の意識統一を行うような話し合いがなされている。特に理念にある「まあい和（輪）」をもとに言葉遣い・笑顔・落ち着ける雰囲気作りといった事を細かに管理者は職員へ説明し、日々の介護に実践している。		
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	自治会に入会しており、施設長は体育副部長として活動している。自治会の夏祭りに全利用者で出かけたり、ホームの側を精霊船の通り道にしてもらい利用者に喜ばれている。また近所の商店街や散歩中に挨拶などの声かけをすることで、ホームに立ち寄る方もあり交流が深まっている。		
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	自己評価は各ユニット毎、管理者が作成した資料をもとにミーティングを利用して職員に内容を確認し評価の意義を伝えている。結果公表が成され、改善計画シートで目標と計画内容の記入はあるが、現時点の評価が書かれておらず改善に向けての取り組みの現状がわかるものではない。	○	今後自己評価を各職員が作成するところから参加し、改善目標についても、具体的な取り組み状況がわかるような仕組みをつくり、個々の介護意識の向上に繋げることを期待する。

グループホーム 和ごころ

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	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	運営推進会議メンバーは自治会長・家族代表・すこやか支援課・各ユニット長・施設長で開催されている。外部評価の結果報告やホーム利用者の状況・行事報告・案内などされている。会議ではそれぞれが意見を言える場になっており、特に家族がホームへの意見も言いやすい場になっている。しかし、今年度は一度しか開催されていない。	○	今後は概ね2ヶ月に一度の定期的な開催を目標とし、より有意義な会議が運営されることを期待する。
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	「緑が丘地区支援ネットワーク作り」に参加しており、2ヶ月に1回の会議に出席し、区域内同業施設との意見交換をしサービス向上に取り組んでいる。この活動には地域包括センターの職員や、すこやか支援課の職員も参加されているため関わりや交流に繋がっている。		
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	現在の利用者家族は毎月面会に訪れており、その際、金銭出納帳の確認と必ず状況報告を行っている。もし遠方で面会に来られない家族がいた場合は定期的に電話で報告を行う。また請求書送付時に毎回各担当者が直筆で利用者の暮らしぶりをお便りして家族から喜ばれている。		
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	御意見ボックスを設置しており、また家族へ向けたアンケートを実施し要望・苦情は話し合い改善に向け検討する努力を行っている。また日頃から家族が気軽に意見を言える雰囲気作りを心がけている。重要事項説明書には内部、外部の苦情受付先が明示されていることが確認できた。		
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	ユニット間の職員異動は極力行わないようにしている。やむを得ない異動等の場合、新しい職員は声かけ顔を覚えてもらうなど、利用者のダメージが最小限に抑えられるよう最善の努力を行っている。		

グループホーム 和ごころ

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	全職員「認知症のプロになろう」を目標に外部研修に参加し、職員会議時、研修報告もなされている。各委員会が活発で、職員アンケートをもとに内部研修を行っている。また職員が作成した「チャレンジシート」を基に施設長が面談をおこない、各職員の介護技術の向上にむけて取り組む仕組みができています。		
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	「緑ヶ丘地区ネットワーク作り」に参加し、他のグループホームとの情報交換や交流などもその時にできている。また、他事業所が月1回行っている勉強会に夜勤者以外は参加しサービス向上に繋がっている。随時、ホーム見学も受け入れている。		
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、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	安心して利用していただくため、本人や家族にホーム内の見学を勧め、事前の来所が困難な方にはケアマネージャーでもある施設長が出向き、本人が納得した上のサービス利用に繋げている。利用開始後は、本人が落ち着くまで度々家族に訪問依頼をし、職員体制を変更したり、職員間でも声かけを多くして徐徐に馴染んでもらえるよう働きかけが成されている。		
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	職員はこれまで利用者が日常してきたことはできるだけでもらうということを重視し、共に食事作り、レクレーション、カラオケ等、お互いが楽しみながら行っている。そのような中で、利用者より地元の料理の作り方や、言葉遣い、昔の話や知恵等を学び、支え合う関係ができています。		

グループホーム 和ごころ

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	利用者との会話を多くもち、一人ひとりの希望や意向の把握に努めている。困難な方には、表情から察したり、生活歴や家族から聴取した情報を申し送りノートに記録し、それを基に職員会議で職員全体で考え、把握できるよう努めている。		
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	介護計画の作成に当たってはセンター方式を導入しており、本人や家族の暮らし方の希望について把握し、立案、ケアマネージャーによる仮のケアプラン、職員でのカンファレンスの流れで介護計画を作成している。その際、家族や必要な関係者との具体的な課題やケアについての意見交換や要望の記載が成されている。		
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基本的に3ヶ月、利用者によっては6ヶ月に一度、ケアマネージャーを中心にユニット職員全体でカンファレンスを行い見直している。また利用者の心身の状態や状況の変化に応じて、主治医等を交えて意見を交換し、家族の意見、利用者本人の気持ちに応じた見直しを行うようにしているが、見直しの際の家族のサイン等が確認できなかった。	○	家族に現状を知ってもらうため、見直しの都度、介護計画の確認を口頭ではなく書面で残すようにし、本人、家族の納得の上での現状に即した計画に繋げることを期待する。
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	利用者本人や家族の状況や要望に応じて他の医療機関への通院や美容院への送迎など必要な支援については柔軟に対応し、個々の満足度を高めるように努めている。また、利用者入院時の面会、衣類洗濯等、早期退院支援等も行っている。		

グループホーム 和ごころ


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)
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	利用者は24時間対応の協力医療機関をかかりつけ医としている方が多く、月2回の往診が行われ連携がとれている。歯科、眼科、皮膚科については各々のかかりつけ医で受診でき、職員が薬を取に行く等支援している。送迎については家族の送迎が基本であるが個別に家族と話し合い協力して通院等支援がおこなわれている。		
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	利用者に延命治療等必要となった場合はホームでの対応はできないということを指針で決め、本人、家族にも同意書ももらっているが、実際には過去に看取りの実例もあり、今後、医療行為がなく、穏やかに終末ケアを希望される家族も出てくると思われ、現職員で対応方針や体制について、再度話し合いをもつ必要がある。	○	終末期の対応については、今後避けられない事であり、ホーム自体での職員の対応も含め、再度方針の話し合いや研修を行い、家族の確認もとりながら共有していく事を期待する。
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「和ごころルール」にそって名前を本人の前でださないということを厳守している。職員の利用者に対する言葉かけは食事やトイレ誘導時等やさしく丁寧であり、職員間でもミーティングを利用して意識向上を図っている。記録等の個人情報については保管場所が定められており、職員と誓約書を交わし十分配慮をしている。		
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	職員は利用者のペースを重要視している。そのため毎日のコミュニケーションづくりを大切にしたり、行動や仕草から意思を理解し、利用者の思う過ごし方を話しやすい関係づくりをして支援に繋げている。		

グループホーム 和ごころ

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	各ユニット2名から構成される食事サービス委員会があり、利用者の嗜好を献立に取り入れるようにしている。配膳や食器ふきや片付けなど利用者に声かけをし、職員と会話を楽しみながら行っている。食事中も職員は利用者の残存能力を優先しながら介助支援を行い、味の話や日常のことなど会話を楽しんでいる。		
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	入浴は毎日行えるように準備されている。利用者の健康状況、意思を優先としながら、2日おきを目安に誘導している。自立入浴が可能な場合夜間入浴の例もある。入浴拒否の場合はスタッフの交代や声かけのタイミングや入浴剤を入れたりしながら対応している。		
(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	利用者は個々の日課があり、ノートに一日のでき事を書いたり、カーテンの開閉や食事の後かたづけ、洗濯物タタミなど各自の意思で行っている。また、生活歴や会話の中から編み物や裁縫・手芸など職員と楽しんだり、書道をしたりしている。		
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	受診日の外出だけでなく、近所周辺を散歩している。車いすの方も行われている。またおやつ時間にあわせて外出を楽しむ行事を行っている。例えば桜やつつじ、コスモス鑑賞等、ドライブしている。		
(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	ホーム玄関は夜間以外の施錠はされていない。また各ユニットの玄関はユニットによっては、利用者の状況から家族の了承をとり、鍵を掛けている場合があるが、玄関に接しているリビングに職員がいる時は極力開錠し、見守りを重視している。全職員が鍵をかけることの弊害をよく理解されていた。		

グループホーム 和ごころ

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	5月と11月に消防署との避難訓練及び器具の点検、消火訓練を行っており、特に消火訓練は新人を中心に行っているが、夜間想定での避難訓練がなされていなかった。また緊急マニュアルや組織図・連絡網も準備されているが、避難経路図の掲示が見られなかった。	○	今後は夜間想定での避難訓練も定期的に行うことで寄り添った訓練を期待する。また、避難経路図の作成及び地域への協力体制も期待する。
(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	食事量・水分量は個人記録に記入され摂取量を把握している。目標量の水分摂取の為にジュースや紅茶など嗜好に合わせて、ペットボトルにお茶を用意しどこでも飲めるようにしている。食事サービス委員会と業者により献立をたてバランスに気を配っている。利用者の咀嚼にあわせた調理を行ったり、嗜好に合わせて代替えも用意されている。		
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	トイレ・浴室の手すりは利用者の視覚に入りやすい赤色のものが設置され、自立補助に役立っている。リビングは利用者がくつろげるスペースになっており、テレビの音や採光も穏やかな空間になっている。居室への廊下は広く、行事の写真や書き初め、季節の飾り物など、楽しむ工夫がなされている。		
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	居室は利用者の馴染みの物やテレビや冷蔵庫などの持ち込みも自由にできる。またベットの配置も自由に移動することができ、利用者の個性に合わせた居室作りができています。		

※  は、重点項目。