

1. 調査報告概要表

作成日 平成21年 5月 7日

【評価実施概要】

事業所番号	4271102347
法人名	有限会社 シャローム
事業所名	グループホーム 希望の家
所在地	長崎県西海市西彼町小迎郷1074番地3 (電話) 0959-29-7310
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 4月 15日

【情報提供票より】 (平成21年 3月 31日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 16年 8月 1日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	24 人	常勤 9人, 非常勤 15人,	常勤換算 22.8人

(2) 建物概要

建物構造	鉄 骨 造り	
	2階建ての	1 ～ 2 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）	12,000円		その他の経費（月額）	14,650円	
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	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		940円		

(4) 利用者の概要 (4月 15日現在)

利用者人数	27 名	男性	6 名	女性	21 名
要介護1	8 名	要介護2	6 名		
要介護3	7 名	要介護4	5 名		
要介護5	1 名	要支援2	名		
年齢	平均 85.4 歳	最低 75 歳	最高 99 歳		

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	くりや内科 真珠園療養所 山口歯科
---------	-------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

施設の周囲は季節を感じる木々があり、海も近く、自然に囲まれており、車の往来の激しい国道のそばとは思えないほどの恵まれた環境に立地している。建物は企業の寮を改築したもので、スプリンクラーも設置され安全でしっかりした造りである。運営者が闘病する中で認知症になり介護される利用者と同様の体験をし、認知症で介護される人達の支えになれる施設の必要性を感じ設立した施設である。そういう運営者の思いは職員にも引き継がれ、利用者一人ひとりの不安や思いを感じ取れる職員が育っている。食事でも健康な生活の要素であると日々の食材にも利用者への配慮が伺える。施設内には、チャペルや納骨堂も設置され、利用者、家族の精神的なやすらぎの場も備えている。施設の一部で同社が経営する学童保育も行われていることも、この施設の大きな特徴である。

【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)
	前回の改善点については運営者、各ユニットの管理者間で話し合い、運営推進会議を活かし地域との繋がりがより強くなっており、介護計画についても本人、家族の意見を具体的に聴き取りそれを尊重したものになるなど改善されていた。今後は全職員が参加し改善課題を考え、計画を立てて実行することを期待したい。
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)
	自己評価は各ユニット管理者が職員から意見を聞きとり、管理者が取りまとめて作成されている。
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)
	運営推進会議は今年4回開催されており、参加メンバーは区長、地域代表、民生委員、家族代表、市職員、学童クラブ、管理者、運営者である。議事録も作成されている。議題はホーム行事、外部評価の公表などホームからの報告だけでなく、地区の区長より敬老会の案内や、市職員からの情報提供、家族からは介護の不安などの話し合いが行われている。
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)
	玄関には苦情箱、重要事項説明書には外部窓口が明記されている。また家族へのアンケートを実施しており、施設内、職員の対応など家族からの気づきを積極的に取り入れる体制ができている。
重点項目⑤	日常生活における地域との連携 (関連項目：外部3)
	事業所は近隣の小学校の運動会、保育所の餅つき大会へ利用者と共に出かけている。また、併設の学童保育の子供達が事業所で歌の発表を行ったり、ホームの夏祭り、敬老会には地域からの参加があるなど交流は盛んである。更に地域の方と顔なじみになるために、事業所で育てた花を地域の数箇所に設置したプランターに植えて、散歩を兼ねて手入れにまわっている。

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	「夕暮れ時も輝く人生」という開設当初の理念には、利用者がその人らしく、希望を抱き暮らしてもらえるように支援する思いがある。各利用者にあわせ理念を具体化する中で地域との関わりが多く行われている。		
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	毎朝のミーティングで「今日の言葉」を担当職員が読み、理念と日々の介護実例を重ねて解説している。また月のミーティングでも運営者を含め、実例と照らしあせながら話し合われている。		
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	事業所は近隣の小学校の運動会、保育所の餅つき大会へ利用者と共に出かけている。また、併設の学童保育の子供達が事業所で歌の発表を行ったり、ホームの夏祭り、敬老会には地域からの参加があるなど交流は盛んである。更に地域の方と顔なじみになるために、事業所で育てた花を地域の数箇所に設置したプランターに植えて、散歩を兼ねて手入れにまわっている。		
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管理者が職員から意見を聞きとり、管理者が取りまとめて作成されている。外部評価の結果は職員へ報告している。ただし、改善計画は運営者と管理者間で話し合い、改善に向けた計画を作成しており、改善計画は職員へ周知が行き届いていない。	○	評価の意義を職員へ説明し、外部評価で出た改善点については運営者、管理者、職員が一緒に項目への改善計画を検討し、実行することを期待したい。

グループホーム 希望の家

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	運営推進会議は今年4回開催されており、参加メンバーは区長、地域代表、民生委員、家族代表、市職員、学童クラブ、管理者、運営者である。議事録も作成されている。議題はホーム行事、外部評価の公表などホームからの報告だけでなく、地区の区長より敬老会の案内や、市職員からの情報提供、家族からは介護の不安などの話し合いが行われている。		
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	申請の提出などではできる限り担当窓口へ持参している。包括支援センターとは利用者の情報交換や相談を行い、ともに利用者によりよい環境づくりのため話合っている。また、日々のホームの様子や行事を知ってもらうため毎月ホーム便りを送っている。		
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	毎月のホーム便りで行事の様子や次月の案内などを知らせている。また同用紙に利用者の日頃の様子や体調、頑張っていることなど詳細に記載されている。金銭出納帳の内容はわかりやすく毎月コピーと領収書を送っている。また家族の訪問時にも、利用者の日々の様子を報告している。遠方の家族には電話で連絡を行っている。ただし、職員異動は、一部家族への報告に留まっておりホーム便りに掲載するなどはしていない。	○	家族が事業所の様子をよりわかるよう職員の異動の報告については、現在の追記部分で一部家族への報告ではなく、ホーム便りを利用するなどして全体へ知らせるよう検討が望まれる。
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	玄関には苦情箱が設置され、重要事項説明書には外部窓口が明記されている。また家族へのアンケートを実施しており、施設内、職員の対応など家族からの意見、要望、気づき等を積極的に取り入れる体制ができている。		
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	法人内のグループホーム、小規模多機能事業所間で異動が年1～2回、利用者との馴染みの関係を壊さないよう最小限に行われている。職員は、日々、管轄外のユニットへも顔を出し利用者と接することを行っており異動の場合の引継ぎをスムーズできる工夫をしている。		

グループホーム 希望の家

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	新人研修は接遇と理念の説明を中心に4日間行 われ、日勤では当日のリーダー職員、夜勤は管理者 が付き実務を習得できるよう行っている。外部研 修は職員の希望で参加することができている。内 部研修も研修委員会により年間計画を作り実行さ れている。ただし、外部研修の報告書、資料、内 部研修報告書の管理が不十分であり、閲覧するな ど活用される状況にない。	○	現在研修委員会により報告書などの再検討が行 われており、今後報告書、資料等の管理、閲覧 できる体制が整い活用されることを期待する。
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 組みをしている	管理者や職員は、近隣施設が主催する研究会に参 加することにより話し合う機会を持っている。そ の研究会では男性職員だけの食事会も企画され交 流の場となっている。また、年2回、他グルー プホームと利用者を交えたゲーム等を企画し、そ 中の活動を通じて職員同士も刺激しあうことが でき、サービスの質の向上に繋がっている。		
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	利用依頼は崎戸町ケアプランセンターからが主であ る。すぐの利用が無理な場合であっても必ず運営者や 管理者が訪問し面談の上、本人、家族から情報を聴き 取り利用開始時のケアに活かしている。また本人や家 族が安心して利用できるようホーム内の見学を勧め、 本人に部屋を案内し一日の流れを説明し納得した上 のサービス利用に繋げている。利用開始時は、本人が落 ち着くまで職員が傍にいて声かけを多くし、自然に馴 染めるよう支援している。		
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	職員は、なるべく多くの時間を利用者と一緒に過 ごすことを心がけており、日常の中で、利用者と 楽しみながら食事の準備をしたり、花を生けたり して実践している。そんな中で、利用者より旬の 食べ物や、昔の知恵等を学び、支え合う関係が できている。		

グループホーム 希望の家

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	日々の利用者との関わりで把握したことは記録されており、介護計画の見直しにも活かしている。また意向の把握が困難な方には、発する言葉一つ一つの違いを感じ取り、表情や身振り、手振りから思いを察し、更に生活歴や家族の情報を基に職員間で本人の意向を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ィアを反映した介護計画を作成している	センター方式に移行中で、利用者や家族の希望や意見を聞き、ケアマネージャーと担当者が利用開始後3～4日で立案を行い、その後、月1回のスタッフミーティングで評価を加えながら修正を行っている。また必要に応じ医師に相談したりアドバイスをもらいながら計画作成をしている。		
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	介護計画は3ヶ月毎に定期的な見直しが行われており、月1回のカンファレンスを行い利用者毎に介護計画の経過を記録して確認している。また、状態が悪くなった際は、その都度見直しを行うようにしている。また、介護計画表と日々のケアプランチェック表が結びついており、現状に即した見直しが容易である。		
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	通院への付き添いや、入院した際のお見舞いなど行っている。また、希望に応じて墓参りや理髪店への外出の支援など柔軟に行われている。事業所内にはチャペル、学童施設、納骨堂もあり、それを活かした支援がされている。		

グループホーム 希望の家

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	利用開始時に受診先の病院を確認し、利用者が以前のかかりつけ医を継続利用できるよう支援している。現状は利用者のほとんどが協力医療機関を希望しており、定期的に受診を行っている。4月から24時間対応の協力医療機関に変更し、より適切な医療が受けられるようになっている。		
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	利用開始時に本人や家族と看取りについて話し合い、意向を把握し、同意書を作成している。終末期に入るとかかりつけ医と相談しながら、家族、職員と方針を共有し全員で協力して利用者の支援にあたっている。		
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	契約時に個人情報保護法遵守について家族に説明し、同意書を作成している。職員には守秘義務の誓約書を取っている。日々の利用者への声かけは職員同士が気をつけて注意しあうなど、尊厳を傷つけないよう配慮している。個人記録は各ユニットごと事務室に保管しており、取り扱いには注意している。		
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	利用者のペースを優先し、起床が遅い場合は起きてから朝食を提供したり、夜の就寝も本人の気分に沿って支援している。また一日の過ごし方も本人の様子を見て問いかけて希望を把握し支援するよう工夫している。		

グループホーム 希望の家

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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	献立は利用者の希望を聞き、希望があれば組み入れて提供している。各ユニットで毎食手作りしており、旬の食材を使って季節を楽しめるよう工夫している。食材の買い物や味見、配膳、下膳などできることは利用者と職員が一緒に行っている。食事は職員も一緒に座って楽しく話しながら取っており、食事が利用者の楽しみとなっている。		
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	土日以外は利用できるようにしており、利用者の希望に合わせて時間帯を調整している。気の合う利用者同士で一緒に入浴したり、季節が感じられる菖蒲湯や香りを楽しむレモン湯、ハーブ湯など利用者が入浴を楽しめるよう工夫している。車椅子は職員2名で対応している。入浴拒否の利用者にはタイミングをみて声をかけ支援している。		
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	利用者の気分に沿って掃除や調理の下ごしらえ、広告紙でゴミ箱を作るなど張り合いになるような役割をお願いしたり、編み物などの趣味、カルタ取り、ふうせんバレーなどの気晴らしと一日が楽しく過ごせるよう支援している。		
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	気候が良くなると、周囲を散歩し草花を観賞したり、買い物に出かけたりしている。車椅子であっても専用の車でドライブに出かけ、桜、つつじ、コスモスなど四季折々の花見を楽しめるよう支援している。		
(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	夜は防犯のために施錠するが、日中は施錠せず、職員の見守りによる支援を行っている。徘徊の利用者の居場所職員同士で声をかけあい確認している。上下階のドアの開閉時は職員が声を出すなど工夫しており、鍵をかけない支援に取り組んでいる。		

グループホーム 希望の家

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3回避難訓練を行っている。内1回は消防署立会いで実施し指導を得ている。また、ユニットごとに夜間想定で行い、夜間の場合のマニュアルを作成している。また、自主点検表、備品チェック表など管理体制を整えている。建物は自動火災報知器、スプリンクラーなど設備も整備している。運営推進会議で地域の協力を得られるよう働きかけており、次回は地域の参加も予定している。		
(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	毎日の栄養バランスは1300～1500kcalを目安に献立を考えている。食材を多く使い、品数を多くしてバランス良く取れるよう工夫している。年に一度は栄養士にチェックしてもらっており、味つけなどのアドバイスがある。利用者にあわせて刻み、トロミなどの調理で支援をしている。水分は一日1500ccを摂取するよう記録して確認している。		
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	玄関には草花があり季節を感じることができる。広々としたリビングは明るく風通しもよく利用者が思い思いに集い過ごせる空間となっている。廊下やトイレも掃除が行き届いており快適で、テレビの音量、職員の会話も配慮が見受けられる。事業所の特徴でもある集会所は土日にミサがあり、職員や利用者、家族が自由に入れる空間となっている。		
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	家族の協力を得て、利用者が慣れ親しんでいた机や椅子、タンス、テレビなどの家具が持ち込まれている。家族の写真や近くの幼稚園の園児からのプレゼントが壁にかけられ暖かい居心地のいい居室となっている。掃除も行き届いており、換気もよく気になる臭気もない。		

※  は、重点項目。