

1. 調査報告概要表

【評価実施概要】

事業所番号	4270202197
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広田
所在地	長崎県佐世保市広田3丁目9番1号 (電話) 0956-27-5202
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16 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 6 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	4人, 非常勤 3人, 常勤換算 7,2人

(2) 建物概要

建物構造	木造 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)	12,000～15,000 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16日現在)

利用者人数	9 名	男性	1 名	女性	8 名
要介護1	3 名	要介護2		3 名	
要介護3	1 名	要介護4		1 名	
要介護5	1 名	要支援2		0 名	
年齢	平均 84 歳	最低	72 歳	最高	97 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	杏林病院、芥川歯科、西海病院、徳永病院
---------	---------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームは大きな民家の一軒屋を改装しており、周りには田園、公園などがある新興住宅街の中にある。居室の窓からは自然の四季折々を感じられ、すぐ側では地域住民との触れあう場所がある。自治会にも加入し集会参加や班長としての活動を行い地域との交流に努めている。地域の中学、高校生、福祉学校の体験学習などを積極的に受け入れている。朝礼時に職員は理念と聖書を唱和し、あらゆる事への感謝の気持ちを持って業務についている。運営者は連絡協議会ブロック長をしており、市の職員や民生委員とも細めに情報交換をし、全体のグループホームのサービスの向上に努めている。職員は利用者が最後まで「生きて良かった」と言ってもらえるよう声かけ、寄り添い、一緒に共に過ごしながら輝ける人生の支援をしている。

【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)
	前回の外部評価の結果は、全職員にスタッフミーティングで伝えられており、結果は皆で話し合い自分達の振り返りの場になっている。又全項目前向きにとらえており、改善項目である11項目はすべて改善に取り組み、改善されている。
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)
	自己評価に対する意義を運営者が説明し、全職員にそれぞれコピーして渡し、職員個々に記入している。スタッフミーティング時に読み合わせを行い管理者が作成している。作成後も職員は目を通して確認するなどの取り組みがされている。
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)
	推進会議は3ヶ月に1回実施している。参加メンバーとして民生委員、東部包括センター職員、家族代表、管理者、運営者である。連絡協議会の中で年間行事の情報を得ることにより、同時に運営推進会議の内容を一緒に年頭で作成して参加メンバーに案内している。会議終了時には次回の案内をし促進を図っている。会議内容としてはホームの様子や利用者の状況、行事の報告、提案、質疑応答などをしており、民生委員の依頼で理事会にて介護の講演をするなどの取り組みもしている。
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)
	家族が面会時などに意見や要望を出せるように、意見箱の設置やアンケート用紙を作成するなどしている。又面会時には家族とも会話するようにしており、その際には「何か御意見などございませんか」と声かけしている。現在のところ介護保険の相談は行っているが意見は出ていない。苦情窓口としては内部のみならず、第三者窓口を設置するなどして運営に反映する取り組みをしている。
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)
	ホームが自治会に加入しており、集会などの参加や前回の班長を担当している。回覧板を回す際の声掛けや地域の民生委員の依頼で、月1回実施の理事会の中で介護の話しをしている。又自治会の集会でもホームの様子を伝えている。地域行事では夏祭りの参加や、近隣の中学、高校生の体験学習を受け入れている。職員が利用者を連れて散歩する時などは、公園で地域の方と触れ合いホームの様子を話すなどして交流がもたれている。

## 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)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
<b>1. 理念と共有</b>					
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	歳をとっても人生最後まで自分らしく生き生きとした生活を送って欲しいとの願いから「夕暮れ時にも輝く人生」を理念に掲げている。利用者が孤立することなく地域の方と触れ合うことが出来、自分の持てる力を最後まで支援したいとの運営者の思いが職員に浸透しており、ホーム内に温かさが出ている。		
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	朝礼時には毎回、職員全員で理念の唱和と共に、賛美歌を歌い聖書を拝読している。聖書の言葉と介護を照らし合わせながら、日々の介護のあり方を指導している。職員は理念である「夕暮れ時にも輝く人生」が利用者にとってどうあるべきかを考え、日々実践に向けて取り組んでいる。		
<b>2. 地域との支えあい</b>					
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	ホームが自治会に入会しており、集会参加や前回は班長を担当している。回覧板を廻す際の声かけや、地域の民生委員依頼による介護の講演などを行っている。地域の触れ合い祭りに参加したり、中学、高校生の体験実習や福祉課大学生の実習の受け入れなどをして地域との交流に努めている。職員は自ら散歩時などで近隣の方と会話しふれ合いに努めている。		
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
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	自己評価は職員も意義を理解しており、職員全員で取り組んでいる。全職員にコピーして渡し、職員個々に記入している。スタッフミーティング時に内容の読み合わせを行い管理者が作成し、作成後は再度職員が目を通して確認がされている。前回の外部評価の改善項目においては、スタッフミーティングの中で話し合いが持たれ、改善計画のもと進捗状況も把握しながら取り組みがされている。		

グループホーム希望の家広田

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、3ヶ月に1度開催している。参加メンバーは、民生委員2名、家族代表、東部包括センター職員、管理者、運営者で構成されている。年度始めに連絡協議会からの情報を基に運営推進会議の内容を作成し参加メンバーに案内している。ホームの様子、行事計画などの報告、情報提供、意見交換、提案を受けるなどしている。		
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	運営者が佐世保市連絡協議会の統括ブロック長をしており、会議などでの交流が持たれている。又運営推進会議では包括センターや民生委員の参加もあり、頻繁に情報交換がされている。又現在小規模多機能オープンにあたり相談を行っている。市の担当職員が2名おり、出向いたり来てもらったりなど信頼関係作りがされサービスの向上に繋がっている。		
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	毎月ホームから希望の家お知らせの便りを送付している。その月の行事、誕生日者紹介、理念、聖書の言葉と共に利用者の近況報告を、個々に担当者が記載している。又金銭に関しては請求書と出納帳のコピーを同時に送付している。ただしコピーにての送付のため、金銭出納帳を見せての共有化がなされていない。利用者の様子は便り以外に電話や面会時に報告している。	○	金銭管理としては、家族へ月1度請求、レシート領収書を送付されているが、金銭出納帳に記載している内容のコピーでの確認である。金銭管理においては、コピーによる確認だけではなく、家族の面会時にお互いの共有のもとでの同意印が望まれる。
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	家族の面会時には職員も声かけ、話しやすい雰囲気作り心がけている。意見箱や改善項目で挙げられたアンケート用紙を置くなどしている。又相談窓口として内部、外部として第三者窓口を重要事項説明書に記載するなどして運営に反映させる取り組みをしている。		
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	職員異動はほとんど行っていない。運営者は常に職員が働きやすい環境作りに心がけており、有給休暇の取得や休み希望の対応している。定期的に運営者は個人面談を行い、悩み相談にも乗っている。職員の誕生日にはプレゼントやカードを送るなどして喜ばれている。新人においても理念の徹底から利用者の尊厳を大切に指導をするなど関係作りに努めている。		

グループホーム希望の家広田

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)
<b>5. 人材の育成と支援</b>					
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	研修内容は掲示版に貼り、希望があれば受講できる。職員は個々に研修委員となり、4月に年間計画を作成し、年1回自分達で事例発表会を開催してスキルアップを図っている。研修は内外実施し研修費も会社が負担するなどして支援している。新人研修では運営者自ら理念を徹底させ、その後は各職員について勤務の流れを経験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	運営者は2ヶ月に1度、東部地区の会合に職員2名と共に参加している。内容としては外部評価のありかた、今後の看取りに対する取組みや指針などである。勉強だけでなく食事会も行うなどして交流がされている。又参加メンバーによる情報交換やホーム間での交換見学を行うなど、サービスの質を向上させていく取り組みをしている。		
<b>II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
<b>1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応</b>					
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	利用開始前に先ず利用者や家族によるホームの見学、又自宅訪問を行うなどしている。本人や家族による情報収集を行い、生活歴や趣味、特技などを把握している。サービス開始時には歓迎の張り紙を貼ったり、他の利用者への紹介をしながら、場の雰囲気に馴染む支援をしている。常に職員は利用者の情報をもとに見守りがされ、家族とも相談しながら馴染める工夫がされている。		
<b>2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援</b>					
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	職員は常に利用者の見守りをしており、起床、就寝時などは様子を見ながら声かけをしたり、表情が思わしくない時は利用者や目線を合わせたり、同じ表情で寄り添い触れあうように心がけている。身よりのない利用者には特に安心できる雰囲気作りに気を配っている。利用者の尊厳を大切に言葉遣いや学ばせてもらう姿勢が支え合う関係を築いている。		

グループホーム希望の家広田

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)
<b>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</b>					
<b>1. 一人ひとりの把握</b>					
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	職員は日頃の会話の中から、利用者が得意とする事をさりげなく聞き、「これ、してみますか～」と声をかけるなどして、利用者の得意分野を活かす工夫をしている。レクリエーションにおいては歌を歌ったり、なぞなぞゲーム、軽い体操などしている。又出来ない場合は利用者同士の誘いもあり、それぞれに無理することなく本人本位に過ごしている。		
<b>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</b>					
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	介護計画作成にあたっては、先ず利用者と共に生活している職員がケアプランを作成している。ケアプランは計画書と同時にミーティング場所にあるボードに記載されている。ボードに記載することで具体的課題や対応が、家族を含め全員で共有する事が出来る。個々に立てられたプランは期間が提示され、具体的に業務日誌、申し送りノートにきめ細かく記載され、職員全員の確認印のもと作成している。		
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	利用者の状況が一目でわかるようにボードにて作成しており、通常計画の見直しは3ヶ月を目安にしている。利用者個々の経過状況を見ながら個人別に決めてあるが、毎日職員間で話し合いをもちながらそのつど見直しがされている。個人別業務日誌には時間帯に事細かく記載してあり、健康状態も一緒に一目でわかるようにしてあり、現状に即した新たな計画を作成している。		
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>					
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	利用者や家族の希望に応じた対応がされている。教会礼拝の参加、行きつけの美容院や床屋、又靴屋などにも一緒についていく。かかりつけ医の通院介助も行うなど、その時々に応じた柔軟な支援をしている。		

グループホーム希望の家広田

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)
<b>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</b>					
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	利用開始時に本人や家族の希望を聞き、かかりつけ医の往診や通院介助をするなど希望に沿っている。月1回の定期受診では、利用者と家族のコミュニケーションを図るために家族に説明して病院に付き添ってもらい、担当医との接点をとる努力をしている。連携病院については家族の同意のもと受診しており、内容は家族へ報告するなどして支援している。		
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	重度化した場合や終末期のあり方においては、利用開始時に本人、家族に説明し、家族の意向を把握している。状態に変化が生じた時その都度家族と相談して対応する、との指針があり家族、病院、職員全員で方針を共有している。又身よりのない方においては、ホームで葬儀をして法人敷地内の納骨堂に納骨するなど、最後まで利用者の尊厳を大切にされた心配りがされている。		
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<b>1. その人らしい暮らしの支援</b>					
<b>(1)一人ひとりの尊重</b>					
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	個人情報保護に関しては、全職員と誓約書を交わしている。利用者の個人情報においても重要事項説明書にて説明し、同意を得ている。書類の保管は外部の目の届かない所に保管している。又利用者個々に合わせて、言葉遣いや人格の尊厳を重んじており、記録においても注意を払っている。		
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	職員は利用者とその人らしく過ごしてもらうにはどうしたら良いか、何をしたいのか、生きてて良かったと思えるお手伝いをどうしたら良いのか、を考えながら接している。なるべく希望に沿うように起床、就寝時間、食事においても無理強いせず気持ちを大切にしている。部屋でくつろいだりリビングで皆とおしゃべりするなど自由に過ごす支援をしている。		

グループホーム希望の家広田

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)
<b>(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</b>					
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	食事の献立はその日に”何を作りましょうか”と問いかけたり、好みなどを聞き作成している。利用者で出来る方にはテーブル拭きや配膳、手作りのおにぎり、味付けなどしてもらっている。ミキサー食であっても、個々の食材を紹介しながら口元へ運んだり、軽い音楽を流すなどの工夫がされている。又職員は利用者と一緒に食事をし、食事を楽しむ支援がされている。		
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	入浴は週3回となっているが、希望があれば対応している。希望によってはシャワー浴や、入浴できない場合は部分浴、清拭で対応している。又入浴剤や菖蒲などで季節感をだすなど入浴を楽しむ工夫がされている。利用者の羞恥心配慮のために同性介助をしたり、体を洗いながら普段話せない事を話すなどして、入浴を楽しめる支援をしている。		
<b>(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</b>					
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	皆で歌を歌ったり、お茶を飲みながらおしゃべりをしている。生活歴から解る範囲で編み物や新聞折り、畑を手伝ってもらうなどしている。又職員は利用者が生きがいのある人生を送って欲しいとの願いから、前向きな声をかけたり、たまには、車で花見に連れていくなど気晴らし支援をしている。		
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	天気の良い日は”行きましょうか”と声をかけ、近隣の公園に散歩に出かける。又時には中庭にあるテーブルと腰掛けで日光浴やおしゃべりをする。たまには病院へ出かける時に、車で連れて行くなど利用者のその日の気分や体調、希望を取り入れる支援がされている。		
<b>(4) 安心と安全を支える支援</b>					
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	普通の家としてのチャイムはあるが、日中は施錠しないで夜のみ鍵をかけている。徘徊などがある場合は地域の方や民生委員である新聞屋の方から連絡が入る。又警察の家庭調査時にホームの様子などを話している。職員は常に利用者の見守りについて共有しており、鍵をかけないケアに取り組んでいる。		

グループホーム希望の家広田

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	避難訓練は年3回実施している。年1回は消防署立会いで、又夜間想定も入れ訓練がされている。緊急時対応マニュアルや連絡網も作成されており、民生委員も含んでいる。職員は消防署にて心拍蘇生などの勉強もしている。火災時における地域住民の必要性を管理者が感じており、民生委員と相談しながら地域住民との避難訓練実施を検討し、取り組んでいる。		
<b>(5) その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援</b>					
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	アメリカ厚生省のフードガイドピラミッドを食生活の指針とし、穀類を中心に、野菜、果物、豆、芋、海藻類をバランスよく摂り、生活習慣病を予防する献立を作成している。献立はその日に職員が決め、利用者の好みや体調に合わせて作成している。食事量や水分量においては時間毎に記録し把握している。水分量は1200～2000mlを一日の目安にしている。		
<b>2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり</b>					
<b>(1) 居心地のよい環境づくり</b>					
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	玄関やリビングには折々の季節の花を飾ったり、掲示物を変えながら季節感を出す工夫がされている。日中は利用者がリビングで過ごすことが多く、歌声や話声が聞こえる。ホーム自体が普通の家を改装しているが、不快な音や光、臭いもなく生活感がある。換気もよく、ゆったりとしたソファで横になるなど利用者に配慮された空間となっている。		
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	ホームがまさに家であり各部屋はすべて個性が活かせる作りとなっている。窓から見える景色は住宅街のため生活感があり、自然の移り変わりも見える。利用者個々に使い慣れた小物や仏壇をはじめ、写真が置かれている。部屋を開けると服が何気なく壁際にかけてあったり、トイレと解らないお洒落なイスがあり居心地よく過ごせるよう工夫をしている。		

※  は、重点項目。