

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

	項目数
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	4270500996
法人名	有限会社 あんのん
事業所名	グループホーム あんのん
訪問調査日	平成 20 年 2 月 27 日
評価確定日	平成 20 年 4 月 30 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

【評価実施概要】

事業所番号	4270500996
法人名	有限会社 あんのん
事業所名	グループホームあんのん
所在地 (電話番号)	長崎県大村市西大村本町353番地 (電話) 0957-50-0066

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20年2月27日	評価確定日	平成20年4月30日

【情報提供票より】(平成20年 1月 1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 18 年 3 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 16 人, 非常勤	人, 常勤換算 16 人

(2) 建物概要

建物形態	併設 単独	新築 改築
建物構造	耐火 造り	
	2 階建ての	1 階 ~ 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)	15,000~25,000 円	その他の経費(月額)	光熱水費 9,000円
敷 金	有() 円	(無)	
保証金の有無 (入居一時金含む)	有() 円	有りの場合 償却の有無	有/無
食材料費	朝食	200 円	昼食 300 円
	夕食	400 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 1月 1日現在)

利用者人数	18 名	男性 3 名	女性 15 名
要介護1	2 名	要介護2	1 名
要介護3	8 名	要介護4	5 名
要介護5	2 名	要支援2	0 名
年齢	平均 83 歳	最低 69 歳	最高 93 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	中澤病院、ともなが内科クリニック、またの歯科
---------	------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

国道に面しており、近所には公園、商店や団地、病院のある場所に位置している。以前病院だった建物を改築し、工夫を凝らし家庭的な雰囲気をつくりあげている。当ホームは、8年前より運営されており、長期間にわたる利用者もおり、徐々に介護度が高くなってきているものの、介護度の高い利用者に対してもしっかりと継続的なケアが行われている。医療連携体制を整え、終末期までの対応を考えた利用者、家族の思いや職員の処遇面への配慮からも、管理者のホームづくりに対する姿勢を窺い知ることができる。また、理念からも読み取れるように、利用者の地域における継続した生活とともに、地域に対する事業所の役割を大切にしている考えも、日々の運営や利用者の生活に反映されており、地域密着型サービスとしての役割を十分果たしている。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目 ①	前回評価での主な改善課題とその後の取り組み、改善状況(関連項目:外部4)
	改善計画シートは作成していないが、前回の評価結果で課題となっていた危険物保管については、利用者への配慮をしながら取り組める対策を考え、すぐ対応している。改善への取り組みについて記録を残されるとより効果的ではないだろうか。
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)
	全職員に自己評価票を渡し、期間を設けて取り組んだ。各職員の意識の確認とホームとして新たな気付きを確認することができ、面を認識し、サービスの成果に関する項目では職員の結果に基づき作成している。
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)
	定期的で開催している運営推進会議では、地域からの出席者も多く、ホーム内での運営に関することにとどまらず、一人暮らしの地域高齢者や災害対策、公園管理と青少年育成等地域の街づくりを含めた討議がなされ、ホームとして地域の中で役割を担い、地域の一員としてはっきりと位置づけられている。
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)
	常に面会や電話連絡時の会話の中から、家族の気持ちや考えを把握するよう管理者、職員ともに取り組んでおり、家族からの意見に対して、納得できるよう話し合いを持ち、外部の相談窓口を紹介するなど、家族の立場に立って関わるようにしている。今後、苦情や要望、それらへの対応に関する記録を残すよう取り組みを期待したい。
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)
	災害対策を含めた街づくりを鑑み、町内会や民生委員との連携、後期高齢者との集いに積極的に関わりを持ち、買い物等は近所の店舗を利用するなど、地域に根ざした運営を行っている。また、子供会との交流では保護者の協力を得たり、子供会を通し、老人世帯の情報を得たりして、相談に乗るなどの関わりも行っている。

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	認知症のある人が住み慣れた地域の中で暮らし続けていくことの支援や、社会に向けた事業所の機能還元を盛り込んだ、事業所独自のわかりやすい理念をつくりあげている。		
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	管理者と職員は常にミーティングや業務会議で理念を確認しており、安心と尊厳のあるケア実践に日々取り組んでいる。管理者自ら公園の掃除に参加したり、職員が日々の買い物で近所の店を利用したり、利用者と一緒に買い物に出かけるなど、様々な場面で理念に基づいた実践が見受けられる。		
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	老人会活動では公園掃除を行ったり、閉じこもりがちな高齢者を交えて花壇の手入れを行ったり、子ども会の行事でオリエンテーションのポイントになったりと、地域の活動に積極的に参加している。また、夏に行うホームでの花火大会に子ども会を招待することもある。他にも近くの公園での散歩など、様々な日常の場面を通して地域の人々との交流に努めている。		地域の高齢者との関わりを大切にし、集会に参加するなど積極的な取り組みがあるので、これからもホームの役割として高齢者に対してだけでなく、安全に過ごせる街づくりの推進を担っていくことが期待できる。
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	自己評価には、全職員が取り組んでいる。自己評価への取り組みにより、管理者は職員の認識度を知ることができ、職員は評価項目を理解するとともに、利用者との関わりやケアの方法などを再認識しており、自己の業務を振り返り改善に努めている。外部評価の結果についても職員間で検討し、改善への取り組みが見受けられる。		
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	定期的に運営推進会議を行ない、ホームの状況を報告するとともに、出席者との情報交換の中で町内の状況把握ができています。また、町内でのホームの役割を見出すことができ、地域を基盤としたホームづくりやホーム運営上のアドバイスとして、出席者の意見を取り入れる努力がなされている。	○	今後、運営推進会議の出席者や会議内容と、会議での意見に対するホームの対応等をわかりやすく記録に残すことを期待したい。

長崎県 グループホームあんのん

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)
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	利用者の中には生活保護受給者もいるので、管理者は利用者の代理人として日頃から市の担当者との連携を図っている。介護相談員の受入れも行い、サービスの質を上げる取り組みがなされている。		
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	利用者の状態等は、面会時や電話で伝えており、ホーム便りも季刊で発行し、利用者の写真を掲載し様子がわかりやすいようにしている。また、ホームの行事と併せて家族会を開き、家族間の交流を深める機会を設けている。	○	毎月面会に来る家族には情報提供がスムーズに行われるが、なかなか面会に来られない家族には、請求書を送付する際に一言便りを同封し近況を伝えるなど、さらに関係が深められる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	玄関近くに苦情受付等に関する文書を掲示しており、苦情については職員からホーム長に報告し、必要に応じ個別に家族等と面談するようにしている。家族からの意見に対しては、納得してもらえるまで話し合いを行い、十分に納得できない場合は、外部に苦情相談窓口があることを具体的に伝えている。	○	家族に対して事業所としての意図をしっかりと説明し、運営に反映できることとできないことを見極め、きちんとした対応がとられている。今後は、些細なことでも記録として残すような体制を期待したい。
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	職員の離職や異動に関しては、利用者の不穏などを避けるよう時期を見計らって利用者へ報告している。また、できるだけ馴染みの職員がケアに携わるためにも、職員の福利厚生を手厚くしたり、常勤体制を整えて働きやすい職場作りに努めている。		家族に対する職員の異動等の報告に際しては、行事や家族会、ホーム便りを活用されると効果的ではないだろうか。
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	年3、4回法人内での研修を開催したり、外部研修の案内を行ったりしている。必要な研修会には職員が出張として参加しており、参加後はミーティングで報告し、他の職員にも伝達している。また、介護福祉士の資格取得を推進するなど、職員の育成に積極的に取り組んでいる。		ケアの方法については、まず職員間で話し合い、ホーム長に相談して一緒に検討するなど、日頃から職員間の連携と協力体制があり、業務の中で職員育成ができるようになっている。また、管理者は外部においても福祉職の要人として活動しているので、さらに働きやすい職場づくり、職員育成の推進が期待できる。
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加入し、他事業所との人事交流による研修や、2ヶ月に1回開催している事例検討会に参加している。グループホームの職員同士で立ち上げている「各駅停車」という会では、2ヶ月に1回の研修を行っており、職員が主体的に活動している。		

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)
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	2年間利用者の入れ替わりがなく、入居待ちの方には同法人のデイサービスや宅老所を利用してもらい、馴染みの関係づくりを行っている。また、在宅介護において心配な点などの相談を受けたり、近況を伺ったりして配慮している。		
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	一緒に家事を行いながら会話する中で、しきたりやいわれ、家事のコツなどを職員が利用者から学ぶことが多い。また、利用者と職員は、食事をしながら笑いが絶えない雰囲気だったり、町の共同作業に参加した後に温泉に行ったりと、楽しみを分かち合いながら支えあう関係が窺える。		
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	利用者の思いや意向の把握は、日常的な言動や表情などの観察に基づき行っている。家族からも利用者の生活歴を聞き、利用者の暮らしの希望や意向に対応するよう努めている。		
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	ケアプラン会議には全職員が参加し、日々のケア実施記録に基づき毎月の評価を行い、介護計画に反映させている。話し合いには家族の参加はないが、計画作成後に説明し、同意を得られるよう取り組んでいる。また、個別の介護計画を立てる時には、利用者の好みや生活歴を細やかに家族から聞き取っている。		
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	ケアプラン会議を毎月行い、見直しの時期にきている利用者の介護計画について検討しており、定期的な見直しが行われている。また、退院後の変化などに応じて介護計画の変更が必要な場合は、緊急に会議を開催し対処している。		

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	家族から宿泊の希望があった場合、利用者本人の部屋に泊まってもらえるよう対応したり、介護度が上がった利用者などの毎日の通院を支援したり、利用者、家族の希望や状況に合わせて柔軟な支援を行っている。		
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	利用者それぞれのかかりつけ医との関係を大切にしており、基本的に通院ができるよう支援している。医療面での支援が重視されている利用者で往診の必要性がある場合などは、往診ができる医療機関などについて家族とも相談しながら支援している。		
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	ホーム独自で看取りの指針を作成しており、利用者本人、家族、医療機関と連携して支援に取り組んでいる。また、職員の力量を加味しながら取り組むよう心がけている。		
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	日常的な言葉遣いについては、職員がお互いに注意し合える環境づくりをしており、訪問調査当日も実際にやり取りをしている職員の様子が窺えた。		
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	利用者の重度化により職員がケアに追われる傾向があるが、利用者がその日に食べたいと希望するものを献立に取り入れたり、毎日入浴したいという希望に応じて支援したりするなど、利用者の希望やペースに合わせた支援を行っている。		

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	食事はその日によって献立を考えており、利用者の希望を聞いたり、季節の食材を取り入れたりしている。職員は、食事介助が必要な利用者の傍で介助をしながら一緒に食事を摂っており、楽しい雰囲気である。また、配膳や後片付けは、できる利用者がそれぞれに行っている。		
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	1日おきに午後3時過ぎから入浴の時間を設けて支援しているが、毎日入りたいという利用者の要望にも応えている。また、入浴できない利用者には清拭や足浴の支援も行い、柔軟に対応している。		
(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	利用者の生活歴について家族から聞き取り、その利用者が勤めていた職場を見学に行き、普段とは違う表情の変化を捉え支援を検討するなど、利用者それぞれの喜びや生きがいづくりができるよう様々な努力をしている。また、できるかどうか思案しながらも利用者の可能性を信じて一緒に取り組み、一人ひとりのできることや楽しみごとを見出して、利用者が自信を持てるよう支援している。	○	利用者の残存能力や経験を活かし、やりがいや楽しみごとを見出しながら支援しているので、今後も継続していくことを期待したい。
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	利用者の重度化に伴い、以前と比べると外出の頻度が少なくなっているが、美容院や買い物は近くの店舗を利用しているので、日常的に外出の機会がある。また、利用者それぞれにかかりつけ医がおり、通院帰りに個別に買い物をしてくることもある。		
(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	玄関は夜間以外は鍵をかけていない。各ユニットには、マットセンサーを設置しており、見守りに努めている。		
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	職員が防災訓練の研修に参加しているほか、2年前の長時間停電の教訓を活かすよう努めている。災害時の連携等については、地域住民からも安心できる街づくりへの事業所の役割を期待されており、町内での災害時対策には地図をもとにシミュレーションを行い、確認を行っている。		

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)
(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	利用者の嚥下力や咀嚼力に応じて、ソフト食の提供や食事摂取量の把握に努め、記録を残している。また、カロリー制限等制限食に関してもできるだけ対応している。	○	市の栄養士から献立に関するアドバイスをもらえるように、市との関わりを推進することも期待したい。
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	利用者に手伝ってもらいながら、季節に合わせた装飾を玄関ロビーに施すなど工夫しながら、家庭的な空間づくりに努めている。		
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、自宅で使っていた鏡台や仏壇を持ち込んだり、ゆったりとくつろげるようにソファを置いたりしている。また、思い出の品や写真などを家族が持ってきたり、わかりやすい時計やカレンダーを置いたりしている。		