

# 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	4271500995
法人名	有限会社 泰葉
事業所名	グループホーム 泰葉
訪問調査日	平成21年3月25日
評価確定日	平成21年9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. 調査報告概要表

## 【評価実施概要】

事業所番号	4271500995		
法人名	有限会社 泰葉		
事業所名	グループホーム泰葉		
所在地 (電話番号)	長崎県北松浦郡江迎町北平免6-1 (電話) 0956-66-3881		
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21年3月25日	評価結果報告日	

## 【情報提供票より】(平成21年2月1日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 16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	12人	常勤	10人, 非常勤 2人, 常勤換算 6.5

### (2) 建物概要

建物形態	併設 <del>単独</del>		<del>新築</del> / 改築
建物構造	木造平屋造り		
	1 階建て	1 階 ~	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)	11,000 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	円	昼食	円
	夕食	円	おやつ	円
	または1日当たり		1000 円	

### (4) 利用者の概要(平成 年 月 日現在)

利用者人数	18 名	男性	3 名	女性	15 名	
要介護1	6 名	要介護2	5 名			
要介護3	4 名	要介護4	3 名			
要介護5	名	要支援2	名			
年齢	平均	86 歳	最低	78 歳	最高	100 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	北松中央病院 棚橋歯科医院
---------	---------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

道路に面した住宅街の中にあり、玄関は明るく可愛らしく、季節の花がプランターに植えられ置かれている。職員の入れ替わりがなく、職員は利用者に対して、家族のように接しており、利用者の表情は穏やかで、ゆっくりとした時間の流れが感じられ、温かくゆったりとした雰囲気のグループホームである。天候や利用者の気分、希望に合わせて外出の機会を多くしており、できるだけ外気に触れて肌や目で季節を感じ、心身の活性につながるように支援に力を入れている。今後は、運営推進会議の開催や関係機関との連携、交流に努めながらサービスの質の向上や地域貢献に取り組みを期待したい。

## 【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) 評価を前向きに捉え、前回の評価結果から、日々のミーティングなどで課題をあげ、さらなる向上を目指し、検討、実践に取り組んでいる。引き続き課題が残っているが、今後の取り組みを期待したい。
	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) 自己評価には職員全員で取り組み、日々のミーティングでさらなるサービスの質の向上を目指す検討を少しづつ行っている。改善計画シートは作成していないが、課題についてはミーティング等で検討し、改善へ向けた取り組みを行っている。今後、改善シートを作成し計画的な課題への取り組みが期待される。
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、年1回開催され、年間行事、ホーム便りの内容、緊急時対策等について話し合いがなされているが、会議参加者の出席調整ができず、その後の開催に至っていない。今後は、半年に1回開催したいと考えている。また、会議出席者からの意見や提案事項については、質の向上にどう反映できるか、地域との関係をいかに深めていくかの取り組みを期待したい。
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) 家族の面会の際には、生活の様子等について細かく説明をして、家族の思いや希望を読み取り利用者の支援へ反映するようにしている。遠方に住む家族等には、電話や手紙による情報伝達等で、離れていても安心してもらえるような配慮をしている。金銭出納帳は、小遣いのみの預かりということで報告されていないが、面会時に内容説明し、署名か捺印をもらうことが望ましい。また、遠方の家族へはホーム便りと一緒に郵送し確認印をもらうような取り組みを期待したい。面と向かっては言いにくいこともあるので、意見箱の設置等を試みられることを期待したい。
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) ホームは住宅街の中にあり、地域の方々とは挨拶を交わし地域行事へも少しづつだが参加している。今年は、利用者と一緒に町民運動会への参加計画や、お寺の奥さんに御詠歌を依頼する予定である。また、ホーム長は、地域での会合の時に講話し、グループホームについて地域の方々の理解を得る活動をしている。

## 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)
<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	「利用者が住み慣れた地域の中で、その人らしく安心して家庭的な生活ができるような環境とケアを提供します」という理念を掲げ、理念に沿った支援に努めている。		
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	職員に理念が浸透しており、毎日の支援が穏やかに実践されるように心がけている。		
<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	ホームは住宅街の中にあり、地域の方々とは挨拶を交わし、地域行事へも少しずつだが参加している。今年には利用者と一緒に町民運動会へ参加する計画や、お寺の奥さんに御詠歌を依頼する予定である。またホーム長は地域での会合の時に講話し、グループホームについて地域の方々の理解を得る活動をしている。		
<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	自己評価には職員全員で取り組み、日々のミーティングでさらなるサービスの質の向上を目指す検討を少しずつ行っている。改善計画シートは作成されていないが、課題についてはミーティング等で検討し、改善へ向けた取り組みを行っている。今後改善シートを作成し計画的な課題への取り組みが期待される。		
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	運営推進会議は年1回開催し、年間行事、ホーム便りの内容、緊急時対策等について話し合いがなされているが、会議参加者の出席調整ができずその後の開催に至っていない。	○	会議を通して、出席者にグループホームの特徴や役割等を理解してもらい、医師や社会福祉協議会職員の参加の声かけをし、様々な分野からの視点や意見で運営推進会議がサービス向上に繋がるように取り組み、今後半年に1回の開催を予定とし継続した開催を期待したい。

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)
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	毎月書類の提出時に事業所の状況について話をしたり、近隣の行事への誘い等もあっており、少しずつだが連携が取れてきている。運営推進会議への参加依頼を行い、より一層の連携が図れるような取り組みを期待したい。		
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	家族の面会の際には、生活の様子等について細かく説明をして、家族の思いや希望を読み取り利用者の支援へ反映させている。金銭出納帳は小遣いのみの預かりということで家族に報告されておらず、面会時に内容説明し署名か捺印をもらうことが望ましい。また、遠方の家族へはホーム便りと一緒に郵送し確認印をもらうように取り組まれるよう期待したい。		
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	家族には電話や面会時等、意見の交換を行い、何でも言ってもらえるような雰囲気づくりに留意している。出された意見や要望等はミーティングや申し送り等で速やかに話し合い反映させている。直接言いにくい場合もあるので、意見箱の設置等様々な方法を工夫されるよう期待したい。		
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	ホーム長の意向で利用者の担当を決めず、全職員で利用者の把握に努め、利用者や家族と馴染みの関係を築いている。ほとんど異動や離職者がなく、利用者は落ち着き、穏やかな雰囲気生活している。		
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	外部研修の報告書は全職員が閲覧し、職員の段階や希望者に応じて勤務調整、研修費用の負担などに配慮している。研修参加者は、復命書を管理者に提出し、ミーティング等にて研修内容の報告や勉強会を行っている。		
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	近隣事業所の連絡会を立ち上げ、4月に交流会を兼ねて演奏会を開催し、利用者と一緒に参加する予定である。今後も近隣事業所合同での勉強会や交流会等の活動を行う予定である。また、今後相互訪問等の活動を通じてサービスの質の向上に取り組むと考えている。		

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)
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	社会福祉協議会からの紹介がほとんどであり、社協職員や本人、家族に事業所を見学してもらうことから始め、それまで関わってきた関係者と連携を図り、過去の生活歴等の情報を把握しながら、安心感を持ってもらえるような支援を心がけている。また、他の利用者との関わりが上手くいくように配慮しながら、十分な見守りをしている。		
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	朝食後バイタルチェック時間に、会話をしながら困りごと等の要望、精神状態等を観察し、利用者の思いや喜びを共有すると共に、支え合う関係づくりの支援をしている。		
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	日々の関わりの中で、利用者一人ひとりの思いや生活習慣の把握に努め、それぞれの希望や意向を大切にしている。すぐ隣の整骨院に一人で通院している利用者やお酒の管理を自分で行っている利用者もおり、上手に声をかけながらできるだけ意向に副えるよう支援に取り組んでいる。		
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	利用者が自分らしく暮らせるようアセスメントを含め、職員全員で意見の交換やカンファレンスを行い、介護計画書を作成している。また、本人や家族には日頃の関わりの中で思いや意見を聞き、介護計画に反映させるよう努めている。	○	介護計画書に沿った具体的な記録、介護計画に基づいた介護内容の展開や介護計画会議録の作成、介護計画の内容を共有するためのミーティングなどを増やすよう検討されることを期待したい。
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	定期的な見直しのほか、状態変化や家族、利用者の希望に応じた見直しも随時行っているが、見直し前の計画内容を継続している場合もあり、日々のケア内容の記入が十分でない面が見受けられる。家族への説明、同意の印鑑、もしくは署名が徹底するよう取り組みに期待したい。	○	利用者との関わりの中での気づきや意見に基づいた内容を検討し、より具体的な介護計画を作成することを期待したい。

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)
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	利用者や家族の状況に応じて、通院や美容室への同行などに柔軟に対応し、個々の満足感を高めるような努力をしている。		
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	本人家族の意向により、かかりつけ医を決めるようにしている。また、利用者の主治医、家族、ホームの協力医療機関等と協議の上、適切な医療を受けられるような支援体制を整えている。		
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	本人の状況に応じて家族、かかりつけ医、協力医療機関と繰り返し話し合いを行っている。また、全職員で方針を共有しながら、支援できるぎりぎりのところまで見守りを行っている。今後、意志確認書の作成を検討している。		
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	個人情報についての承諾書は取っているが、ホームだよりの写真掲載の了承を得ていない。家族からの苦情等はあがっていないが今後は契約時に、個人情報と一緒に写真掲載等についても書面にて了承を得るのが望ましい。また職員は、利用者一人ひとりに合わせた言葉づかいに配慮しながら、誇りやプライバシーを損ねない対応に努めている。		
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	基本的な1日の流れはあるが、時間を区切った過ごし方はしていない。利用者の体調に配慮しながら、その日その時の利用者個々の気持ちを尊重して、起床や食事の時間も柔軟に対応し、一人ひとりのペースに合わせた支援をしている。		

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)
<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	行事や季節に合わせた献立を立て、行事食の時にはお酒も付けて楽しんでいる。利用者と職員は別々のテーブルで食べているので、さりげなく食事介助をしながら、ゆっくりと一緒のテーブルで利用者と共に食事を楽しむ時間づくりの検討をしてほしい。		
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	A棟は職員の介助が必要な利用者が多いため、夏場は2日に1回の割合で入浴し、入浴できない利用者は清拭や足浴をしている。B棟は毎日好きな時間に入浴している。入浴の順番は利用者同士の暗黙の了解でラブラルはない。		
<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	利用者の一人ひとりの生活歴や能力を活かした役割、楽しみごとが持てるように散歩、外出、買い物、ドライブなど気晴らしの支援を行ったり、テラスでの日光浴、洗濯物たたみ、折り紙、貼り絵、手芸などの場面づくりを行っている。訪問時には、利用者と職員が一緒につわの皮むきを行っている姿が見受けられた。		
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	天候や利用者の気分や希望に合わせて外出の機会を多くし、できるだけ外気に触れて肌や目で季節を感じ心身の活性につながるよう支援している。しかし、冬場はホーム長の考えとして、インフルエンザや風邪等の感染予防のため、人ごみの中や病院受診も控えるようにしており、冬場のみ月1～2回の外出になっている。今後は感染予防対策としてマスクを着用し、帰設後のうがいや手洗いを行って、少しずつでも外出の機会を増やすような検討が望まれる。		
<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	日中は玄関やユニット間の出入り口も鍵をかけず開放しており、利用者が自由に畑に出たり、通院の際に入りたりできるように安全面に配慮した支援をしている。		
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	年2回、民生委員や地域の方に呼びかけ、消防署の協力を得て訓練を実施している。ホーム長が地元消防団に所属しており、地域との協力体制はできている。ユニット間の避難通路が階段のため、半分をスロープにできるように工夫する等スムーズな誘導についての検討が望まれる。また、救急蘇生法やAEDの使用方法等の研修の開催についても望まれる。		

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)
(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	食事や水分のチェック表はないが、利用者一人ひとりの水分、食事摂取量を把握するようにしている。状況変化がある時はケース記録へ記入し、全職員で情報を共有している。栄養管理については、以前は知り合いの栄養士に献立表をチェックしてもらっていたが、現在は職員で栄養面を考えながら、当日の食材を見て献立を立てている。	○	食事管理の必要な方や栄養状態の悪い方もいないが、栄養のバランスを良く食事してもらうために、栄養士による献立管理の検討を期待したい。また献立表は利用者の楽しみであり、献立を共有空間に掲示する等の工夫が望まれる。
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	事務所前や共有空間にも季節の花が生けられ、居間にはテレビやソファを設置し、利用者の居場所の確保にも十分配慮している。また、当日の職員の名前が手作りで壁に飾られ、あちこちの壁に利用者の作品を掲示している。こまめに換気をし、温湿度の調整がなされ、居間には空気清浄機が設置しており、明るく清潔感漂う空間づくりがなされている。		
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	居室扉には家族の手作り表札が飾られ、馴染みのタンスや仏壇、ソファ等が持ち込まれている。利用者の好みや習慣等の把握に努め、本人や家族の意向を確認しながら家具やベットの配置を考え、居心地のよい居室づくりに取り組んでいる。また、居室はフローリングと植え込み式畳の間があり、利用者が畳に座ってテレビを見たり、自宅のようにくつろいでおり、居室の居心地の良さが感じられた。		