

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
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
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
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
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	237140098
法人名	株式会社 東海ケアサービス
事業所名	グループホーム スマイルかみのくら
訪問調査日	平成 19 年 9 月 27 日
評価確定日	平成 19 年 10 月 30 日
評価機関名	特定非営利活動法人 中部社会福祉第三者評価センター

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

作成日 平成19年10月14日

【評価実施概要】

事業所番号	237140098		
法人名	株式会社 東海ケアサービス		
事業所名	グループホーム スマイル かみのくら		
所在地 (電話番号)	名古屋市緑区赤松504番地 (電話) 052-878-1291		
評価機関名	特定非営利活動法人 中部社会福祉第三者評価センター		
所在地	愛知県名古屋市昭和区鶴舞3-8-10 愛知労働文化センター3F		
訪問調査日	平成19年9月27日	評価確定日	平成19年10月30日

【情報提供票より】(平成 19 年 9 月 1 日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成16年2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 10 人, 非常勤 6 人, 常勤換算	14.5 人

(2) 建物概要

建物構造	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)	62,500 円	その他の経費(月額)	58,200 円 (食材費含む)	
敷金	有() 円 無()			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有() 200,000 円 無()	有りの場合 償却の有無	有/無	
食材料費	朝食	300 円	昼食	400 円
	夕食	600 円	おやつ	円
	または1日当たり 1300 円			

(4) 利用者の概要(月 日現在)

利用者人数	18 名	男性	6 名	女性	12 名
要介護1	6 名	要介護2	3 名		
要介護3	4 名	要介護4	2 名		
要介護5	3 名	要支援2	名		
年齢	平均 80.3 歳	最低	60 歳	最高	93 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	宮島クリニック、 ナルミ歯科
---------	----------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

グループホームかみのくらは名古屋市の東の端、東郷町に隣接する所に位置し、2階建て、2ユニットで新築木造の2階建てで一般家屋のような造りになっており、玄関前の駐車場は利用者の家族や知人が何時でも訪問できるように広く確保されている。日々の暮らしはゆったりと個人のペースに合わせて、その人らしく暮らして頂くための努力がされている。また、地域との関わりは運営推進会議の参加メンバーの一人の町の有識者(実力者)がホームより頼まれた課題に対して、その会議の場から行政、関係機関の窓口で課題として投げかけその場で解決していただいたことが多くあり、管理者が真に運営推進会議を頼りきっている事が感じ取れた。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目	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)
	前回の外部評価ではケアサービス、運営体制の分野でいくつかの改善課題が指摘されていた。管理者、職員は外部評価を活かす為に課題を共有し、具体的に解決できることから意欲的に取り組んでおり、順次改善されつつある
重点項目	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	自己評価を行う段階で気付きや反省点があれば改善に向けて取り組んでいる。管理者が記載した自己評価表を掲示し職員に、個別に気付き追加や修正を依頼する形で今回の自己評価に対しての職員の参加がなされたが出来れば全職員(少々不参加はあるものの)で全項目の検討が望まれる。それにより自己評価の過程で意思の統一が図られ、よりサービスの質の向上に繋ぐことが出来る
重点項目	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)
	行政、地域包括センターの協力は得られないものの、参加している地域の実力者が行政の代役をこなし、ホームの要望事項を関連窓口と交渉し一つ一つ解決している。例として1、子ども110番(警察と交渉) 2、中学生の職場体験の場としての提供(校長先生への紹介) 3、ごみが多く処理費用大につき、分別ごみ取り扱い申請(市役所窓口へ依頼)など実力者の貢献が大きい。
重点項目	家族の訪問時等に暮らしぶりについて説明している。意見が聞き出しやすい雰囲気作りにも心がけ意見や希望を聴取し、ミーティングで検討している。また、月に一度金銭出納帳の提示と近況報告の手紙を出している。
	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
重点項目	自治会に参加しており、地域主催の敬老会や高齢者の集いに参加し、中学校の職場体験も行われ、地域との相互交流も図られている。近隣のボランティアの方がよくに花を持参される。また地域の防災訓練にも参加してすっかり地域に溶け込んでいる。

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)
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	モットーとして「楽しく、ゆっくり、のんびり」を掲げ、詳細項目で「自己実現、互いに楽しく支えあい、地域の一員」が謳われている。また重要事項説明書の運営方針に項目で「内容の異なる基本理念」が謳われている。		理念に多くを書きすぎた懸念もあるのでモットーの部分「地域の項目を追加した」を理念として詳細項目の部分を運営方針とされると判り易くなる事と思われる。
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、理念を実践することの重要性を理解しており、最後までその人らしいあり方で生活できるように日々実践につとめている。		前項で述べた運営の方針の項目を各職員個々の努力目標として受けて、目標の実現に向けて日常業務をこなして行かれる事を望みたい。
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	管理者は、地域の一員として暮らしていくことの重要性を熟知しており、地域の行事には積極的に参加している。子供110番の家への登録、地域の防災訓練への参加、中学生の職場体験の受け入れ、等積極的に交流をはかっている。		
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	管理者は、自己評価及び外部評価を実施する意義を理解しているが、今回の評価の自己評価表は、管理者が記載して後から職員に確認して提出する方法にしている。		管理者と職員で打ち合わせをしつつ、全員の意見で自己評価表を作成することができる方法を考えることも重要だと感じる。
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	運営推進会議は地域の総代、民生委員、家族、GHの相談員というメンバーで開催し、GHで困っていることなどを相談している。最近では、ゴミの分別に地域の資源ゴミを利用させてもらうことや、緊急災害時に、地域の応援隊をだしてくれる約束をとりつけるなどサービス向上につとめている。		

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)
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	市の担当者とは、現在相談事があるときに行く程度で、いきさる機会が少ないため、管理者はもっと頻繁に訪問し市と連携をとっていききたいと考えている。		まずは、運営推進会議の内容を行政担当者等へ報告することをきっかけに関係作りを進め、介護予防等への行政の取組みに協力する等、地域密着型サービスとして積極的な連携に取り組まれることを期待したい。
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合わせた報告をしている	月に一度金銭出納帳の提示とともに、近況報告の手紙を出している。また来訪時には、その都度様子や健康状態を報告している。家族のアンケートにも困ったことがあっても隠さず報告してくれるという意見もあり、家族との信頼関係が築かれていると感じた。		家族アンケートに「毎日の生活記録を知りたい」との要望もあるので、その家族が身内を預けることへの不安を解消できる利用者個々の家族に合わせた報告が継続されるよう、ホームの特色を活かした取組みに期待したい
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	訪問時等で意見を言って貰えるような雰囲気作りに心がけ出された意見はミーティングで話し合っている。運営推進会議で、家族の意見も多く出されて検討されている。家族からの要望は次回実施、検討中、現状はむずかしい、など回答もされ、上手く運営に反映されている。		
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	職員の異動や退職に関しては、1月ぐらい前から、新しい職員がホームを何回か訪れるなどして徐々に利用者と同様になることで利用者へのダメージを防ぐ配慮をしている。		
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	認知症介護実践者研修への受講や能力に応じた研修への参加をすすめている。		年間計画の中で研修を位置づけし、職員の経験や習熟度に応じて、段階的に力量を向上し、育成していく方策の具体化を期待したい
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や名古屋東部グループホーム交流会に参加している。		

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)
.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	<p>馴染みながらのサービス利用</p> <p>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、場の雰囲気に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</p>	<p>入所前には家族が訪問して見学し、ホームの雰囲気に馴染める工夫をしている。事前訪問の出来ない方の入居の際は出来るだけ多くの馴染みの物を揃えていただき生活スタイルが継続できるように配慮している。</p>		
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	<p>本人と共に過ごし支えあう関係</p> <p>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か喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている</p>	<p>ホームでは、職員も利用者も介護する、されるの関係ではなくホームの一員として共通の時間を過ごしている。職員は、利用者から掃除の仕方や裁縫の仕方を教えてもらったり、庭で作った野菜の収穫時期を教えてもらったりしている。職員からも人と人が接して生活しているということが楽しいという感想もあり、おたがい支えあ</p>		
.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	<p>思いや意向の把握</p> <p>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</p>	<p>一人一人の生活歴や、バックグラウンドを個人のファイルに記入しそれをもとにいろいろなたのみごとをいっている。お菓子作りが得意な入居者にお菓子をつくってもらったりしている。入居者に感想を聞いたら、大変だといいいながらもお菓子を作っている写真を見せてくれ楽しそうに説明してくれた。</p>		
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	<p>チームでつくる利用者本位の介護計画</p> <p>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</p>	<p>見直しの時期には、職員全員でケアカンファレンスを開き、目標の見直しをしている。本人や家族にできる限り話をして希望に添えるようにしている。</p>		
16	37	<p>現状に即した介護計画の見直し</p> <p>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</p>	<p>見直しの時期には、職員全員でケアカンファレンスを開き、目標を見直しをしている。また毎朝必ず申し送りの時間をもって変化のあったことやどんなことをしたかを報告している。ケアに関し困ったことは、ミーティング時に相談をし、介護の方法を統一している。</p>		

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(事業所及び法人関連事業の多機能性の活用)					
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	管理者は利用者や家族の要望にできるかぎり対応したいと考えている。また事業所の多機能性を活かした地域に密着した支援についても検討していきたいと考えている。		開設後3年を経過しているため地域の方々へのホームよりの多機能性サービスとして、昼間家族の方が出かけた際に、デイサービスとして「一人ぼっちの高齢者をお預かりする」サービスを検討される事を期待したい。また、地域、家族が参加し、活発な意見が出ている運営推進会議を利用して、幅広く意見を聞き、事業所の多機能性を活かした支
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域支援との協働					
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	入居前のかかりつけ医に受診できるように支援している。近くに提携医があり自宅と携帯番号も教えてもらっているため緊急時にも対応ができるようになっている。提携医への通院は、ホームで全て対応しているが、個別の病院への通院介助は家族の協力をお願いしている。		
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	入所する際に終末期まで見るという話を、家族にしている。実際そのような状況になった際は再度家族に確認し意向を聞いて対応している。		重度化した場合や終末期の対応のあり方は、本人及び家族の重大な関心と不安の一つなので、早期から話し合いを繰り返し意思確認書を作成するなどの取組みが必要である。又、提携医との連携を図り利用者や関係者が良かったと思える最期を迎える事の出来る取組みを望みたい。
. 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	入居者の居室は施錠できるようになっており、自身が施錠する入居者もいる。またトイレ介助の際は戸を閉め、浴室では入浴中の札を出し、それぞれ、プライバシーへの配慮がなされている。		
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	すぐ近くの公園に散歩にいたり、入居者同士でトランプをしたり、はり絵、ボール遊びをしたり、また食事後すぐに居室に帰ってしまった入居者の居室には趣味の写真がかざっておりそこでくつろいでいたり、入居者は思い思いにすごしている。職員はそ中でさりげなく支援している。		

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)
(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	野菜の皮むきや、食事後のお皿のあと片付けや、布巾で食器をふくなど入居者のなかで決まった仕事があるようで楽しそうにおこなわれていた。ゆっくり食べる入居者やすぐ食べてしまう入居者などいろいろだが、職員はその人にあわせたペースでゆったりと接していた。		
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、週に3～4回くらいだが、希望があれば毎日でも入浴できる。また時間も入居者の希望にあわせ自由に決めることができる。		
(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	バックグラウンドや生活歴を個人のファイルに記入しそれにあわせた頼み方をしている。職員もレクレーションをふやし出かける機会を増やしたいと考えていて、バス旅行、太鼓演奏を聞きにいく、そば打ちを企画するなど楽しみごとや気晴らしの支援をしている。		
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	すぐ近くの公園に散歩にいたり、喫茶店にいたり、出来るだけでかけるようにしている。今はいないが泳ぎにいきたいという入居者がいてプールにつれていたりしたこともある。		
(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	管理者及びすべての職員がかぎをかけないケアの重要性を熟知しておりかぎをかけないケアにとりくんでいる。安全性に関しては、ドアをあけたらチャイムがなるようにしてあるため職員がすぐ気がつくようになっている。		
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	学区の防災訓練に参加し集合場所、避難場所の確認と誘導の練習を実施した。また、職員が夜勤しかいなくなる夜の時間帯に関しては、学区の会長と地域の人にお問い合わせをして応援隊をだして頂く提案を頂いている。		夜勤の災害発生時には、近隣の方々の協力が絶対不可欠な要素と考えられる。協力の約束は頂いているものの、その連絡網が真に作動する確認のためにも休日を利用するなどして地域の方々も参加しての「夜間想定避難訓練」の実施を望みたい。

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	週のうち5日間は食材屋がもってくる食材をつかって調理をしているため、カロリー計算や栄養バランスなどはしっかりされている。残り2日は、入居者のリクエストに答えるようにしている。また入居者の状態に応じてミキサー食にしたり、一日の水分量を入居者ごとに記録して水分量が確保できるようにしている。		
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	共有の空間は、完全にバリアフリーとなっており、入居者は安全で快適な生活をすごしている。廊下や入居者の部屋の前に行事の楽しそうな写真がはってあったり、入居者が書いた本格的な絵が飾ってあったり、庭をみるとよく手入れされた庭に花がさいていたり入居者が居心地よく過ごせるように工夫してある。		
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	居室は、ぬいぐるみやかわいらしい小物でかわいらしく飾ってある部屋もあれば、自分で書いた書道の掛け軸を飾って、きちっと整頓されている部屋、自分の趣味の写真を飾ってある部屋など、各入居者ごとかなり個性的な部屋となっている。入居者も自分の部屋でくつろいで過ごしていた。		