

# 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	<u>11</u>
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	<u>2</u>
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	<u>6</u>
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	<u>11</u>
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
<u>合計</u>	<u>30</u>

事業所番号	4270202163
法人名	有限会社 スマイルケア
事業所名	グループホーム スマイル
訪問調査日	平成 19 年 11 月 7 日
評価確定日	平成 19 年 12 月 25 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	4270202163
法人名	有限会社 スマイルケア
事業所名	グループホームスマイル
所在地 (電話番号)	長崎県佐世保市光月町4番11号 (電話) 0956-25-4825

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19年11月7日	評価確定日	平成19年12月25日

## 【情報提供票より】(平成19年 10月 1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	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	15 人	常勤	8 人, 非常勤 7 人, 常勤換算 13.

### (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	鉄筋 造り	
	4 階建ての	2 階 ~ 3 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)	23,880 円	その他の経費(月額)	300円/日	
敷 金	有( 円)	<del>無</del>		
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	300 円	昼食	350 円
	夕食	350 円	おやつ	0 円
	または1日当たり 円			

### (4) 利用者の概要(平成19年 10月 1日現在)

利用者人数	18 名	男性	3 名	女性	15 名	
要介護1	10 名	要介護2	4 名			
要介護3	3 名	要介護4	0 名			
要介護5	0 名	要支援2	1 名			
年齢	平均	84.2 歳	最低	62 歳	最高	100 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	田中医院、森山クリニック、国松歯科
---------	-------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

公共施設や病院、市場、商店街に近く、交通の便も良い市街地に位置し、家族も頻りに訪問しやすい環境であり、地域住民とも協力をして地域の一人として役割を担うなど、積極的な地域活動への参加の姿勢も窺える。また、ビルという居住環境でありながら、屋上を有効活用し、憩いの場としての雰囲気をつくり出している。管理者などは、認知症高齢者のケアに熱心であり、利用者本位の方針をもとに運営に取り組み、介護計画においても日常的なケアの目標を設定し、また、職員は支援や取り組みに対する評価を自ら行いながら、より良い支援について検討し、実践している。

母体が病院であることにより、医療的支援が高く求められる利用者の受け入れにも積極的で、薬の管理等をはじめとして、利用者が安心して暮らせる日々の実現に意欲的に取り組んでいる姿勢が感じられる。

## 【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、会議でとりあげ話し合いを行い、危険な物の保管については必要外の刃物を事務室で保管することを決め、衛生面では冷蔵庫の清掃を週1回定期的に行うなど、前回の評価結果をもとに改善への取り組みを実施している。
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)
	管理者は、評価の意義を理解し評価に取り組んでおり、職員会議の際に全職員に周知するとともに、運営推進会議でも議題に上げ関係者にも周知するよう努めている。
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、利用者、家族、町内会長、地域包括支援センター職員、知見者に委員をお願いしており、開催前に資料を送付している。これまでにグループホームの位置づけやホームにおける取り組み内容を説明している段階で、今後具体的な運営に関する協議を行い、活用していくことを期待したい。
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)
	月1回の家族の面会時に時間をとって利用者の様子を伝え、家族の意見や要望を伺うようにしており、意見箱も設置している。遠方に住む家族には毎月欠かさず手紙を出して状況報告を行っている。家族から出された意見や希望については、ミーティングの時に職員に周知し、随時検討しながら対応している。
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)
	町内会などにはホーム便りを配布しており、近所に買い物に行く人と挨拶を交わすなどの関係づくりができてきており、管理者は自ら防犯パトロールに参加したり、小学生の通学時に横断歩道付近での見守りの役割を担ったりして地域の一人としての働きかけを行っているほか、文化祭に利用者の作品を出展するなど、地域との関わりを深めている。

## 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 (すでに取り組んでいることも含む)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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	地域密着型として新たな理念を掲げてはいないが、ユニットごとにわかりやすい理念を掲げている。	○	地域の一員としてのホーム、利用者という意識が、代表者や管理者だけでなく、職員にも浸透するように、地域密着型サービスとしての視点を盛り込んだ理念を検討されることを期待したい。
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	わかりやすい理念になっており、職員は毎日のミーティングで唱和しながら確認し、理念に沿った支援を行っている。		
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	ホーム便りを3~4ヶ月に1回作成して町内会に配布し、老人会や婦人会などに回覧してもらっており、防犯パトロールには、月2回ホームが巡回当番を担当したり、小学生の通学時に横断歩道付近での見守りの役割を担ったりしているほか、文化祭に利用者の作品を出展するなど、地域との関わりを深めている。		地域と関わる機会が増え、交流を深めるよう取り組んおられるので、今後、利用者も一緒に地域の活動に参加する機会を増やしていくことを期待したい。
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	ホーム長や管理者は外部評価の意義を理解して評価に取り組んでおり、特に前回評価時との変化がわかるように同じ評価機関に依頼したり、職員会議や運営推進会議の議題に取り上げたりして、積極的な取り組みを行っている。		ホーム長や管理者は自己評価に関して高い意識を持っているため、今後は更に、新人職員も含め職員一人ひとりが意義を理解して取り組まれることを期待したい。
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、利用者、家族、町内会長、地域包括支援センター職員、知見者に委員をお願いしており、開催前に資料を送付している。現在はホームの取り組み内容を周知している段階で、外部評価への取り組みについても報告している。	○	今後少しずつ、具体的な内容に踏み込んだ話し合いが行われ、サービス向上に向けた会議の活用を期待したい。

長崎県 グループホームスマイル

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、福祉関係全般にわたり関わりがあり、必要に応じた対応が行われている。		
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	利用料金の支払いは、基本的にホームの窓口にて行ってもらうことになっており、少なくとも月に1回は家族にホームを訪れてもらう機会があるため、その時に利用者の暮らしぶりや状況を詳しく話をする機会を設けている。また、年間3～4回ホーム便りを発行し、遠方に住む家族には、毎月欠かさず手紙による利用者の状況報告を行っている。		
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	月1回の家族の面会時に、時間をとって利用者の様子を伝え、家族の意見や要望を伺うようにしており、意見箱も設置している。家族から出された希望については、ミーティングの時に職員に周知し、随時検討しながら対応している。	○	外部評価結果を閲覧していない家族が多いようなので、家族に対する情報提供の一環として外部評価への取り組みについて周知し、今後も引き続き家族が意見を言いやすい雰囲気づくりに取り組まれることを期待したい。
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	利用者の不安感が高まらないように、職員の交代についてあまり早い時期から話をしないようにしたり、新しい職員は管理者と一緒に利用者が不安にならないような対応に心がけたりして、利用者への負担がないように努めている。	○	離職の原因分析を行うよう検討されているので、分析を行いながら、今後も馴染みの職員による支援が行われるよう期待したい。
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	外部研修会の案内を回覧や掲示して職員に周知し、新人職員には新人向けの研修会を受講させるなど、研修を受ける機会を設けているほか、業務においても夜勤には最初から一人で勤務させず、経験のある職員と一緒に夜勤に入り指導をするなどの取り組みを行っている。		
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	管理者はグループホーム協議会の役員になっており、年間3、4回の研修会を行ったり、親睦会の機会を設けたりして、他の事業所と交流を図る機会を多く持っている。	○	新人職員も多いため、ケアサービスの質の向上に繋がるよう、他事業所と職員同士の交流、関係づくりの機会が持てるように積極的に取り組まれ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)
<b>II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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 本人が安心して、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	職員が利用希望者の自宅や入院先の病院に訪問したり、利用希望者にホームの見学に来てもらったりして、職員や他の利用者や顔なじみになってもらえるように努め、安心して利用できるように対応している。		利用し始めたばかりの利用者への配慮が細やかで、何事にも強要せず、時間をかけ信頼関係を築き、他の利用者との関係づくりやホームに馴染んでもらえるような対応がなされているので、これからも引き続き取り組まれることを期待したい。
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	新しい利用者も自然と後片付けに加わったり、利用者が買ってきた栗を、職員が利用者には剥き方のコツを教わりながら居間で一緒に剥いたり、干し柿を作ったり、子どもと触れ合う時間を設けたりすることで、利用者の生き生きとした暮らしを支援している。		ホーム長の子どもが1日に1回は遊びに来ており、利用者とは子どもと触れ合うことで柔らかな表情になり、心安らかな時間を過ごしているようなので、これからも引き続き子どもとのふれあいの機会を設けていくことを期待したい。
<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>					
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	管理者は、1日1回は必ず利用者と1対1でコミュニケーションをとる時間を作るように職員に伝えており、他の利用者と同じ空間で過ごすことの少ない利用者とも、傍に寄り添い話をする時間を作っている。職員は、その時間を通して利用者一人ひとりの希望を聞くように心がけており、大事な話がある時には利用者から職員が部屋に招かれることもあり、それぞれの利用者に合わせて思いの把握に努めている。		
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	利用者や家族からも意見を出してもらい、月1回の全体会議や随時ユニットごとに行っているミニカンファレンスなどで意見を出し合いながら介護計画を作成している。		
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	6ヶ月を期間とした計画を立てており、3ヶ月ごとにモニタリングを行いながら見直しを行っている。また、認知症状などの変化がある場合は、ミニカンファレンスを開き、職員同士で意見を出し合いながら、随時見直しを行っている。		

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)
<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	地域の中で相談センターのような役割を担ったり、通院で対応できる範囲の症状であれば通院の支援を行ったりしている。また、母体の病院との連携を密にし、医療面での支援を充実させており、利用者が入院した場合には見舞いに行き支援をするなど、柔軟な対応に努めている。		
<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、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	利用者の希望に合わせて在宅時と同じかかりつけ医を利用して、必要に応じて家族に連絡を取りながら、通院も職員が同行支援している。また、母体の病院をかかりつけ医に希望する利用者については、きちんと話し合い意向を確認して変更している。		
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	利用者本人と家族の希望があれば、看取り支援への取り組みを考えており、以前に支援をした事例もある。現在は、透析患者を2名受け入れており、病院や家族と十分に連携を図りながら支援に取り組んでいる。		
<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	記録などの書類は事務所に保管し、個人情報保護に配慮している。また、利用者への言葉かけはプライバシーに配慮した丁寧な言葉遣いで、利用者同士で非難し合うような会話が合った場合にも、お互いが傷つかないように対処している。		
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	利用者によって、他の利用者より30分早く食事を始めたり、風呂もそれぞれの希望を聞いて時間を決めたりしている。また、月1回行っている活動への参加も強要することなく、居室や共用空間など好きなどころで自由に過ごしてもらっており、ユニット間も自由に行き来できるようにして、それぞれの生活リズムで利用者本位の自由な暮らしの支援に取り組んでいる。		

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)
<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	汁物や漬物、和え物などは職員と利用者が一緒に調理、味付けをしており、配膳や後片付けも毎日一緒に行っているが、職員が利用者と一緒に食事をするのは、月2回の利用者と一緒に献立を考えた時に限られている。	○	利用者と職員と一緒に献立を考え一緒に食事する機会を増やし、より家庭的な雰囲気の中で食事を楽しむことが多くなることを期待したい。
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	入浴の時間帯は希望に合わせて支援しているが、回数は、夏が週3回、冬が週2回となっており、夏場は希望によりシャワー浴を行い、清拭、足浴などにも随時対応している。	○	現在は夜間入浴の希望がないため夜間に対応しておらず、入浴回数にも限りがあるが、今後は、利用者のそれまでの習慣によって、毎日の入浴や夜間の入浴に対応できるように備えておくことを期待したい。
<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	部屋で植物を育てたり、折り紙などの手工芸に取り組み、作品を地域の文化祭に出展したり、居間に飾ったりすることで、次回の取り組みへの意欲を引き出すよう働きかけており、楽しみのある生活を支援している。		
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	自由に外出している利用者が2名おり、警備会社と契約し安全面での支援体制を整え、買い物などに自由に出かけてもらっている。また、月に1度の外食や、買い物の日には、行きたいところの希望を聞き外出先を決めているほか、週1回は近場までのドライブを楽しむなど、利用者一人ひとりに合わせた対応に努めている。		
<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	繁華街に位置していることや建物の構造により鍵をかけているが、利用者の外出したいような様子が見受けられる場合は、職員と一緒に外出するようにしたり、2階と3階を自由に行き来できるようにしたりしている。		
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	消防訓練は年2回行っており、消防署の指導に従い西側の居室のベランダを救出場所に決めて、居室の吐き出し窓を全開できるようにしている。また、緊急時の連絡先として町内会長にも入ってもらい協力を得られるようにしている。		スプリンクラー設置の補助金申請中で、今後更に火災に対する安全対策が整うことが期待できる。

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	食事摂取量は、毎食記録しており、主菜は病院の栄養士が、栄養バランスに配慮して献立を作成している。また、人工透析を受けている利用者もおり、水分摂取量の把握も行っている。調理方法も、それぞれの身体の状態や嚥下機能に合わせて摂取しやすいように配慮している。		
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	ソファや畳の配置に工夫をしており、テレビは必要に応じて利用者に確認しながら付けている。また、趣味活動の書道、短歌の作品を共用空間にも飾っている。		
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	馴染みのある箆笥などを自宅より持ち込んでもらったり、居室のベランダなどに植木や花を置き、利用者がそれぞれに管理している。また、家族の写真などを飾ったり、自作の手工芸品を飾ったりしている。		