

# 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
<b>合計</b>	<b><u>30</u></b>

事業所番号	2592200022
法人名	株式会社 Be スマイル
事業所名	グループホーム Be スマイル
訪問調査日	平成 19 年 11 月 28 日
評価確定日	平成 20 年 1 月 10 日
評価機関名	ナルク滋賀福祉調査センター

**○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 2008年1月10日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2592200022
法人名	株式会社 Beスマイル
事業所名	グループホーム Beスマイルあど川
所在地	滋賀県高島市安曇川町田中302 (電話) 0740-32-0587

評価機関名	NPO法人ニッポン・アクティブライフ・クラブ ナルク滋賀福祉調査センター		
所在地	滋賀県大津市和邇中浜432番地 平和堂和邇店2階		
訪問調査日	平成19年11月28日	評価確定日	1月10日

## 【情報提供票より】(19年11月8日事業所記入)

## (1)組織概要

開設年月日	平成19年4月1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	11 人	常勤	5人、非常勤 5人、常勤換算 7.5人

## (2)建物概要

建物構造	木造り		
	2階建ての	階 ~	1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)	49,000 円	その他の経費(月額)	15,000 円	
敷金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	300,000	有りの場合 償却の有無	無	
食材料費	朝食	500 円	昼食	500 円
	夕食	500 円	おやつ	200 円
	または1日当たり 円			

## (4)利用者の概要(11月1日現在)

利用者人数	9名	男性	1名	女性	8名
要介護1	2名	要介護2	3名		
要介護3	2名	要介護4	1名		
要介護5	1名	要支援2	名		
年齢	平均 85.3歳	最低	75歳	最高	91歳

## (5)協力医療機関

協力医療機関名	公立高島総合病院、多胡クリニック、山本医院
---------	-----------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

近江商人の「三方よし」の教えをもとにした理念で運営されているこの施設は、町の中心部に位置し周囲の街並みに溶け込んで落ち着いたたたずまいである。入り口にはかわいい表札が掛けてあり、誰でも気安く入っている雰囲気である。内部はこじんまりとしているが、大変明るく入居者の明るい会話があふれている。玄関に施錠はなく、入居者がいつも出かけることが出来、近隣の喫茶店や音楽教室に通っている。職員、家族が協力して済み心地の良い第2の我が家を作っている様子が伺える。

## 【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)
	<p>今回は別組織の施設として評価を受けている。新体制になっての理念の浸透には、努力のあとが伺える。実態的には、今回の受審が時初めてと考えるので、比較は困難である。</p> <p>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</p> <p>自己評価は全員で全項目の評価案を作成したうえで、管理者がまとめて、全員協議の上作成された。評価の意義に関する理解は、管理者、職員共に高いレベルにある。</p>
重点項目②	<p>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)</p> <p>メンバーは利用者1名、家族1名、行政1名、民生委員1名、ホーム関係者2名で構成されている。平成19年6月に開催されて以来開かれていない。また議事録の整備も不十分と思われた。是非自治会役員にも声をかけ参加してもらった上、地域とグループホームの協働に向けた話し合いや協力依頼の場作りをして欲しい。</p>
重点項目③	<p>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)</p> <p>家族の訪問はよくあり、その機会を捉えて意見や不満の吸収に努めている。苦情処理箱の設置等家族が忌憚なく意見を述べられる環境作りと、これらの話し合いの中から家族会結成に向けた協働関係作りを目指して欲しい。</p>
重点項目④	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>入居者は自由に外出できており、喫茶店や商店に出向いていることから、地域の中で一定の理解を得るきっかけは作られつつある。老人会、子ども会、自治会との交流を積極的に行われることを期待したい。また近隣の商店などにも支援協力を依頼するためにも、運営推進会議の協力は欠かせない。</p>

## 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>					
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	近江商人の教えを取り入れ地域を意識した理念は立派である。外部に対する理念の啓蒙が今一つのように思える。		
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	理念は所内2か所に掲げられており皆に共有してほしいという姿勢がうかがえる。日々の業務の中では職員全員が地域密着型サービスをよく理解し利用者が地域において孤立しないよう懸命に取り組んでいるのが垣間見られる。また、近隣の理解も少しづつではあるが深まっているようである。		掲げられている理念は非常に小さくて見にくい。もう少し簡潔にし利用者、家族にも容易に読めるものに工夫されることを期待する。事業者、管理者、職員間で機会あるごとに対話し、理解を深めて地域に向けての発信力を高めて欲しい。
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	利用者は個人の好みで近隣の喫茶店や商店へ出かけおり、地域の住民として継続した生活を営んでいる。自治会には加入しているが、老人会には未加入である。通りの向かいには小学校があるがそのとの交流は実現していない。	○	運営推進会議のメンバーに町内会関係者の参加を実現させて、皆の協力を大いに活用するような取り組みを期待したい。又小学校への働きかけも期待したい。
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	自己評価は一旦全職員が記入することから開始し、それを管理者がまとめ全員で討議確認をし、作成したもので実施されたので全員が充分理解しておりその意義もよく認識されている。		新事業者になっての初めての外部評価である。今後は認識された課題改善への取り組みを期待する。
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	運営推進会議は利用者と家族2名、行政1名、民生委員1名、施設職員2名で構成されている。しかしながら平成19年6月に第1回目を開催して以降開かれていない。	○	地域との交流を活発にするためにもこの運営推進会議のメンバーの協力をぜひ取り付けてもらいたい。積極的な活用を期待したい。

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	市の介護相談員の訪問を定期的に受けているほか、必要の都度訪問をして相談をしている。		行政の介護研修なども積極的に受け入れてお互いのサポート体制を確立するために更に関係を密にするよう期待する。
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	家族への報告は利用者家族が施設を訪問した時に行われている。施設の便りの発行も行なわれているが、現在はまだ不定期である。金銭の管理については個人別の出納簿をつけ家族の訪問時に報告している。	○	訪問のできない家族、又訪問回数の少ない家族のために利用者の近況報告や事業所の状況報告するためにも施設の便りを定期的に発行されることを期待する。
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	苦情の処理窓口は管理者が行っている。現在のところ苦情は届いていないが、家族来訪時には、会話の中で希望を聴取するよう努めている。家族会がないため組織だった意見を反映させる方法は設けられていない。		ぜひとも家族会を設立して施設の運営に家族の意見を反映させ、また家族の協力を依頼する場として活用するよう期待する。
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	新組織になってから2名の職員退職者があったが理由が明確であったこともあり利用者間の動揺はなかったとのことである。		
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	年間の研修計画等はないが研修等の情報は運営者から職員に対し伝達され参加希望者には参加費、交通費の補助を行っている。資格取得には費用の貸付制度を行っている。		社内研修や外部研修の報告会などを実施し職員の知識向上に努めるよう期待する。又個人別研修計画作成を早期に着手し、それに沿った研修参加を実現して欲しい。
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	同業者との交流は現在のところ皆無である。	○	同業者と距離的に離れているため難しい面もあるが市の担当窓口の協力を得て積極的に交流されることを期待する。

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>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、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	利用者がなじみやすいように3日～1週間程度の体験入所の制度を取り入れている。個別的には家族の協力を得て個々に対処している。それまでの生活環境の把握については家族とよく話し合っている。		
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	職員は人生経験の豊富な利用者の知識をいろいろ教えてもらえることを大変感謝しており共に生活をしている自然な関係が築かれている。		
<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	利用者が希望するその日の過ごし方に即対応するよう職員は心がけて実践している。意志の表現の少ない利用者に対しては家族から得た情報や日々の生活状況に基づいてまたその日の体調を考慮し柔軟に対応している。		高齢化に伴い自己の意志表現が希薄になるのでその中でどのように対応するのか更なる検討を希望する。
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	日々の様子は介護日誌に克明に記載される。職員間の申し送り書に記載することにより、入居者の状況の把握に努め介護計画の微調整を行っている。		
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	家族との話し合いは頻繁に行っている。それをもとに介護計画の見直しを実施しているが、介護計画の見直し期間は定められていない。	○	介護計画は、少なくとも3ヶ月ごとに見直して欲しい。あまり訪問されない家族の利用者に対しても関係者との対話での意見を重視して介護計画の見直しに取り組まれるよう期待する。

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(事業所及び法人関連事業の多機能性の活用)</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	医療連携加算制度は導入済みで、利用者・家族の医療面での安心感は大きい。また家族の状況により病院への送迎を行ったり利用者の個々の希望に合わせて外出介助サービスを行っている。		
<b>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</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	かかりつけ医の受診の際には家族との面会も行えるので通院の介助は基本的に家族が行っている。それが不可能な場合は引受人の承諾を得て施設側で対応している。		
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	現在においては重度化や終末期を迎える入居者はいない。職員もその取り組みについてはよく理解している。利用者本人及び家族、あるいは身元引受人との間において医療連携体制の同意書が締結され重度化や終末期における希望が確認記録されている。		現時点での利用者や家族の希望を確認していても、刻々と変わる状況変化に応じて家族、関係者との意志の疎通を充分はかり連携の強化を今から構築されるよう期待する。
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	職員と利用者の間にはお互いに対する尊敬の念があり見ていてもほほえましい。プライバシーを侵害するような会話は聞かれなかった。個人の情報は個別に分類され保管されている。		個人情報の保管庫は利用者だけでなく外部の人にも見られなくするために鍵付きのロッカーなどに保管することを検討して欲しい。
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	利用者は自分の希望に沿ったその日の行動を充分楽しんでいる。それを満足できるように職員がサポートしているのが見て取れる。		職員の数が限定される中ですべての要求にこたえるのは困難と思われるのでボランティアの導入などを真剣に検討されることを希望する。

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	食材は給食会社の供給であり、栄養面では計算されている。職員は利用者と同じ食事を食べており和気あいあいの食事風景が見られた。準備や後片付けには利用者も参加している。職員も利用者から料理の仕方など教えてもらえると喜んでいる。		利用者が残存能力を発揮できる最良の機会となる献立の立案から食材の購入そして調理まで参加できる体制が、理想でありどこからでも取り組めるものから、実施して欲しい。
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	利用者の希望に出来る限りあわせている。しかし入浴介助の必要な場合は職員の人数の関係もあり調整している。		
<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	きっちりとした役割分担は与えていないが利用者のその日の状態などを判断して出来るだけ能力に応じた役割をしてもらうよう心がけている。全員歌が好きなのでその時間を多く取るようにしている。		大きな声を出すことは体にもよいし気分も爽快になるので出来る限り多くの時間を作ってあげていただきたい。また地元の歌手にボランティアで来てもらい音楽会などを催されることも検討して欲しい。
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	利用者が好きな時に外出する環境は整っている。また地域の支援もぼちぼちで始めている。		一人でも多くの人が地域に出かけられ、馴染みの人やお見せの人と交われるのは素晴らしいことで、地域の理解も比例して高まるので、支援を強化して欲しい。
<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	運営者、管理者及び職員は鍵の掛けないケアの意義をよく理解しており実践されている。利用者は自分の意志で自由に入出りできる体制にある。		
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	災害対策に対する避難訓練等は行われていない。避難に関するマニュアルは無く、職員にも避難方法が徹底していない。警備保障会社の警備を導入している。	○	避難に関するマニュアルを早急に作成し、職員への徹底を図って欲しい。非常口も当面、窓からの避難を可能にするよう工夫を加えて対処し将来的には非常口設置を実現して欲しい。近隣との協力を得て、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	専門の給食会社に食材の供給を依頼しており栄養面では計算されていると思われる。水分補給や食事の摂取量は介護日誌に克明に記録されている。		今後利用者が高齢化に伴い水分摂取が自分では困難になった時の対策を今から立てておくことを希望する。
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	共有の場所については明るく過ごしやすい空間を作っている。壁には利用者が作った作品やクリスマス・リースなどが飾られている。		
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	居室は清潔で利用者の生活には適当な居場所になっている。各部屋の入り口には色違いの造花や柄の異なるカーテンが飾られている。		ベッドは個人の持ち込み物とのことであるが将来身体介護の必要もあるだろうことを考えるとそれに合わせた機能も必要と思われる。それらのアドバイスをしてあげてほしい。又それらの機器のレンタルサービスの情報も提供されるよう期待する。