1．　調 査 報 告 概 要 表

作成日　平成19年10月25日

【評価実施概要】

事業所番号	4270102660
法人名	(資)スマイル介護サービス
事業所名	グループホーム花椿
所在地	長崎県長崎市竿浦町37-2 （電　話）095-878-3831

評価機関名	特定非営利活動法人　　福祉総合評価機構
所在地	長崎市桜町５番３号　大同生命長崎ビル8階
訪問調査日	平成19年10月17日

【情報提供票より】（平成19年9月17日事業所記入）

（１）組織概要

開設年月日	平成１４年　４月　１日		
ユニット数	２ユニット	利用定員数計	14　人
職員数	17　人	常勤１２人，　非常勤５人，　常勤換算7.25人	

（２）建物概要

建物構造	木造　造り
	2階建ての　1 ～ 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）	24,000　円		その他の経費（月額）	円
敷　金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有（　50,000円）		有りの場合 償却の有無	無
食材料費	朝食	200　円	昼食	300　円
	夕食	500　円	おやつ	100　円
	または1日当たり	円		

（４）利用者の概要（　9月17日現在　）

利用者人数		14　名	男性	1 名	女性　13 名
要介護１		3　名	要介護２	3　名	
要介護３		4　名	要介護４	4　名	
要介護５		0　名	要支援２	0　名	
年齢	平均	84 歳	最低	67 歳	最高　97 歳

（５）協力医療機関

協力医療機関名	長崎記念病院、林田内科、森川歯科医院、南長崎津田眼科、介護老人保健施設ダイヤランド崎望館

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

住宅地の中に違和感なく自然に溶け込んでおり家庭的な生活が営まれている。１ユニット７人の利用者に対して職員は表情や会話をよく見て聞いており、気配りが出来ており、さりげないが手厚い支援が行われている。運営推進会議は毎回テーマを定め、それに沿った外部の方に出席を代表者自ら足を運び依頼して開催している。そのため内容の濃い会議となっており、実際に結果を活かした取り組みを進めている。代表者、管理者、職員、家族、地域、協力医療機関の連携は長年の取り組みでなされたものであり、さまざまな努力が結果となっている。利用者同士は互いに声を掛け合い、一緒に生活する仲間としての意識もみえる。

【重点項目への取組状況】

重点項目①	前回評価での主な改善課題とその後の取組、改善状況（関連項目：外部4）
	前回評価課題は職員会議で議題として取り上げ、改善に向けた話合いを行い、理念の説明文書への記載は、毎年理念を設定するため、運営規程には設立から一環している「運営方針」を記載している。記録の簡素化と記録の充実についても改善されており、事業所独自のわかりやすいシートで活用されている。立替金の課題は明細書に領収書を添付するよう改善されている。
	今回の自己評価に対する取り組み状況（関連項目：外部4）
	自己評価は評価項目を職員全員に周知しヒヤリングを行い、その結果を含めて一部の職員と管理者で話し合い作成している。
重点項目②	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）
	今年度は8月に「防災危機管理」をテーマに開催した。出席者は消防3名、連携医療機関2名、長崎市高齢者すこやか支援課、地域包括センター、連合自治会長、利用者代表、家族代表、事業所各1名で実施し、議事録から有意義な会議となったことが確認できた。現在、風災水災（台風災害）のマニュアル作りに取り組んでいる。連合自治会から有効な避難場所の情報も得ている。11月中に次回を計画している。
重点項目③	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）
	年に2回（母の日、敬老の日）家族会を開催し、意見、要望を聞く機会を設けている。「苦情、意見箱」は「本日の成績」という用紙を窓口に準備し、記入しやすい工夫が施されている。記入者名があった場合は、文書で回答しており、直接職員に話された意見も含め毎月の職員会議で話し合っている。
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）
	事業所は平成14年に開設し地域との連携を取るための工夫を長年考えて実行してきてる。そのため、孤立することなく地域と付き合い、夏祭り等の行事に参加し自治会等との関わりも持っている。利用者は毎朝の散歩で遊歩道での近隣住民との日常会話や近くのゲートボール場で地元の人々との交流を続けている。

2．　評　価　結　果　（　詳　細　）

外部評価	自己評価	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項目）	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	理念は毎年職員全員の話し合いで決めており、地域の中で健やかに過ごしてもらうために職員は笑顔を忘れずに支援をするということから今年度は「笑顔」が理念になっている。		
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	職員全員で決定した理念であるため、日々実践できているか共有しているかの確認が職員間で行われている。		
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	事業所は住宅地の中にあり、孤立することなく地域と付き合い、夏祭り等の行事に参加し自治会等との関わりも持っている。利用者は毎朝の散歩で近くのゲートボール場で地元の人々との交流を続けている。		
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	自己評価は一部の職員と管理者で話し合い作成している。昨年度の外部評価は職員会議で議題として取り上げ、改善に向けた話合いを行った。記録の簡素化については既に取り組んでおり、成果が上がっている。	○	自己評価は職員全員で話し合う機会を設けるか、アンケート様式を取るなど工夫して職員全員の意見を汲み上げる方法を期待したい。そうすることにより自己評価に対する職員の関心も高まると思われる。

外部評価	自己評価	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項目）	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	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	構成委員は長崎市高齢者すこやか支援課、地域包括センター、連合自治会長、利用者代表、家族代表、事業所各1名で実施していることを議事録で確認した。今年度は8月に「防災危機管理」をテーマに開催し、消防署3名、連携医療機関2名の参加があった。11月中に次回を計画している。昨年度の外部評価結果も報告し、話し合っている。		
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	長崎市高齢者すこやか支援課と連絡を取り、風災、水災（台風災害）のマニュアル作りに取り組んでいる。事業所の働きかけにより、市は防災の避難場所の再確認をする方向である。		
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	健康状態等の普段の報告は家族が訪問された時や、電話で行っている。また、年に2回（母の日、敬老の日）家族会を開催し、意見、要望を聞く機会を設けている。金銭の報告は、明細書に領収書を添付して一ヶ月の請求書と一緒に郵送している。行事の際の写真はCD-ROMに収蔵し、希望に応じて提供している。		
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	「苦情、意見箱」ではこれまで家族の意見が寄せられなかったので、「本日の成績」という用紙を窓口に準備し、記入しやすい工夫が施されている。記入者名があった場合は、文書で回答しており、直接職員に話された意見も含め毎月の職員会議で話し合っている。また、年に２回の家族会での意見聴取に取り組んでいる。		
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	１階、２階の職員は勤務体制で行き来することがあり、ほとんどの職員が利用者と顔なじみになっている。また、1年半ほど職員の退職、異動はない。		

外部評価	自己評価	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項目）	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．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	年度後期に一年間に行う月1回の内部研修を企画し実施している。年度でテーマを決めており、昨年度は「リハビリ」今年度は「パーキンソン機能訓練」である。また、月に一度薬剤師が講師となり薬の管理、副作用についての勉強会を実施しており、記録、報告もある。外部研修は管理者、実践者研修を中心に参加している。職員はレクリエーションの講習受講を希望しているが、実現していない。	○	職員の希望する研修受講ができるような対策が望まれる。そのために、長崎県グループホーム連絡協議会や行政機関に研修内容の提案をするなどの動きを期待したい。
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	管理者は長崎県グループホーム連絡協議会の会合に出席し、事業所職員の研修希望などを提案している。また、代表は他の事業所を訪問し、相互に情報交換を行い、サービスの質の向上につながるよう活動している。		
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	事業所では宅老所も併設しており、家族や本人は見学をして納得した上で、まず宅老所を利用するところからサービス利用を始め、他の利用者、職員に徐々に馴染めるよう工夫している。		
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	利用者の中には、以前仕立て屋を営んでいた方がおり、職員は裁縫を習って事業所に設置する小物などを一緒に作っている。また、近隣の利用者が多いことから土地の風習、四季の行事などを教えてもらっている。		

外部評価	自己評価	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項目）	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）
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	普段の会話から、一人ひとりの思いを聞き出し、希望があれば管理者が判断してできるだけ叶えられるように務めている。また、家族の訪問時に利用者の思いなどを情報収集をしている。		
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ィアを反映した介護計画を作成している	毎日の記録を基に月に一度のカンファレンス会議で話し合い、職員の意見を聴取している。また利用者の変化などで気づいたことはご家族が来所の際話合っている。年に２回は医者と家族を交えての話し合いも行っており、それぞれの意見を反映した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	基本は半年に一回の見直しとしているが、利用者の変化などに応じて、介護計画は見直している。特に退院後、向精神薬の服用の際には十分注意して変化を察知し、家族、職員と話し合い、状況に合わせて介護計画の作成をしている。		
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、その時々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	週に２回は買い物等での外出ができるよう利用者一人に対して職員一人が付き添い、支援している。また宅老所を併設し、入居前の利用者を一時預かり本人の意向などを把握し、利用者が事業所で暮らしていけるよう支援する機能性を持っている。		

外部評価	自己評価	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項目）	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）
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し、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	毎週木曜日に協力医療機関の往診があり、また24時間体制での医療支援が受けられる体制を整えている。その他のかかりつけ医に関しても通院の支援をしている。		
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	終末期に向けた「看取りの介護」「看取りについての基本方針」「看取りの実際」という資料を作成し、家族に説明しており、「看取りの意思確認書」を取って医療機関の協力の下、職員全員が方針を共有している。		
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	職員の利用者への言葉かけは穏やかで対応に配慮が見られた。新規採用職員には「倫理規定」を説明し、「誓約書」を取っている。また、個人情報は見えない場所に保管しており、外部への情報漏えいの危険性を避けるためにパソコン上のデータの取り扱いにも注意を払っている。		
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し、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	食事を食べ終わる時間やみんなで作るおやつ作りも、利用者のペースに合わせており、職員は利用者の希望に沿って過ごし方を支援している。		

外部評価	自己評価	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項目）	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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	１，２階の利用者の介護度に差があるため若干異なるが基本的には利用者もできる範囲での準備や片付けをしている。職員は一緒に食卓につき、利用者と会話しながら、食事をしている。		
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	基本的には１階は月、木、２階は火、金を入浴日としているが、希望があれば１，２階の曜日差を活して、いつでも入浴できるよう支援している。		
（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	朝の清掃、散歩、食事の配膳、後片付け、裁縫、おやつづくりなど利用者の力を活かした役割、楽しみごとの支援をしている。		
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	毎朝の遊歩道散歩、午後からの日光浴を兼ねた外でのレクリエーション、週２回の個別の買い物、雲仙ドライブ、外食など日常的な外出支援を積極的に行っている。車椅子の利用者も留守番するのではなく一緒に出かけられるよう支援している。		
（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	夜間以外は玄関、窓等全て開放している。以前は利用していた玄関のチャイムは、職員の気配り、目配りで改善できるのではと取り組み、現在は作動させておらず、職員全員で鍵をかけないケアを実践している。		

外部評価	自己評価	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項目）	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）
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	年に２回、消防局の協力を得て心肺蘇生やＡＥＤ使用法を含む避難訓練を実施している。近隣へは参加を呼びかけるチラシを配布し、また災害を隣に伝えるカードを作成している。緊急時連絡網も作成されており、昨年の台風被害から一層の対策強化が図られている。災害マニュアルは現在作成中である。		
（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	食事摂取量は毎回チェックし記録している。水分量は医師から指示があった場合に記録しているが、利用者一人ひとりの日常の水分摂取には不足がないよう気をつけて支援している。 栄養バランスは定期的に献立を医師にチェックしてもらい指導を受けている。		
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	共有空間には季節を感じる装飾が施されており、掃除も行き届き清潔で、換気もよくできている。テレビの音量も大きすぎず、職員の声かけも穏やかで利用者が心地よく過ごせるよう配慮されている。		
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	それぞれの居室は掃除が行き届いており、個人の趣味の物や写真が飾られている。また、祭壇や仏壇なども置かれており、本人が快適に居心地よく過ごせるよう配慮されている。		

※ ▒ は、重点項目。