

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	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 20 年 10 月 22 日
評価確定日	平成 20 年 12 月 17 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20年10月22日	評価確定日	平成20年12月17日

【情報提供票より】(平成20年9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	6 人, 非常勤 7 人, 常勤換算 11.9 人

(2) 建物概要

建物形態	併設 (単独)	(新築) / 改築
建物構造	鉄骨	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)	28,050 円	その他の経費(月額)	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	320 円	昼食 375 円
	夕食	375 円	おやつ 0 円
	または1日当たり 1,070 円		

(4) 利用者の概要(平成 年 月 現在)

利用者人数	18 名	男性	1 名	女性	17 名
要介護1	8 名	要介護2	5 名		
要介護3	4 名	要介護4	0 名		
要介護5	0 名	要支援2	1 名		
年齢	平均 82.5 歳	最低	63 歳	最高	95 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】

交通の便の良い繁華街の近くに位置し、公共の体育館や商店街、病院等が地域内にありながら、ホームの中はわりと静かで落ち着いた環境である。ビルの2・3階が居住スペースという都市型のグループホームで、屋上を有効活用して野菜や花などをつくっている。
 管理者の交代もあって職員の退職等が多かったが、現管理者(兼運営者)が6ヶ月前に着任してから、利用者の支援体制も徐々に落ち着き、今後、ホーム便りの作成や、運営推進会議を再開する等々、利用者本位のゆっくりのんびり安心して暮らしを支援することが期待できるホームである。

【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)
	職員会議等で検討はしているが、地域密着型サービスの視点を盛り込んだ理念はまだ作成されていない。しかし、刃物等は事務所で一括管理をし、個人記録は目の届かない高い棚に保管する等できることから少しずつ取り組んでいる。
①	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 全職員へ自己評価表を配布し、意見を集約して自己評価を作成している。職員会議の折に改善策等について協議してなるべく早く実践できるようにしている。
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) 運営推進会議は、この1年間職員の退職等もあって運営がスムーズに行かず開催していないが、ようやく体制も落ち着いてきたので早急に再開したいと考えている。
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) 家族等の来訪時には声をかけ、利用者の状況や家族のことについて話をしている。遠方の家族には月1度電話連絡をしている。ホームの行事の時には、家族参加の呼びかけを必ずしている。ホームへ訪問時やホームから電話連絡の際、何でも言ってもらえるような雰囲気づくりに留意して、細かい事でもすぐに対応し解決できるように努力している。意見箱も設置しているが、今のところ意見は出ていない。2階の苦情解決案内の掲示が物に隠れて見えにくく、3階には掲示されていない。
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) 町内会に加入し、防犯パトロール、夏祭り、文化祭等利用者とともに参加している。以前はホーム便りを発行したり、認知症の勉強会や相談会を行っていたが現在はしていない。電話での相談や問い合わせには対応している。また、ホームの納涼会や餅つきを地域の子供会と一緒に企画して実施している。

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)
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	2階は「笑顔・やさしさ・まなざし」、3階は「信頼・感謝・心くばり」と、ユニットごとに理念を掲げている。利用者にはゆっくりのんびりと、その人にあわせたペースで慌てないということを心がけているが、地域密着型サービスの視点を入れた理念が掲げられていない。	○	地域密着型サービスとして何が大切かを事業所で考え、地域や利用者のニーズ、事業所の状況変化によって現状にあった理念を作り変えていくことが望まれる。
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	ミーティングで毎日理念を唱和しており、申し送りやケアの振り返りの時にも理念に必ず触れ、確認し合い、理念に沿ったケアを行うことを心がけている。		
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	町内会に加入し、防犯パトロール、夏祭り、文化祭等利用者とともに参加している。以前はホーム便りを発行したり、認知症の勉強会や相談会を行っていたが、現在はしていない。電話での相談や問い合わせには対応している。また、ホームの納涼会や餅つき等子供会といっしょに企画して実施している。	○	年内か年明けにはホーム便りを発行する予定であり、それをアプローチの手段として、地域とつながりを持ちながら暮らし続けられる支援の取り組みを期待したい。
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	全職員へ自己評価表を配布し、意見を集約して自己評価を作成している。職員会議の折に改善策等について協議してできるだけ早く実践するようにしている。		
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、家族、地域住民代表、地域包括支援センター職員、地権者に委員をお願いしているが、今年度はまだ開催されていない。	○	サービスの向上のために、早急に会議の開催を期待したい。

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、事業所の実情等について相談したり、市からの相談も受けたりして連携体制は取れている。		
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	家族等の来訪時には声をかけ、利用者の状況等について話をしている。遠方の家族へは月1度電話連絡をしている。ホームの行事の時には、家族参加の呼びかけを必ずしている。		
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	家族には、ホームへの訪問時や電話連絡の際、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。細かい事でもすぐに対応し、解決できるように努力している。		
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	馴染みの職員の離職により、職員異動をして不穏になられた利用者がある。家族には職員異動について聞かれたときに説明等対応を行っている。	○	利用者、家族への信頼関係を築く為にも、馴染みの職員が対応することが重要で、各ユニットの職員をできるだけ固定化し、異動や離職がやむを得ない場合も、その時期や引き継ぎの面で最善の配慮が望まれる。担当職員の離職の場合には、家族へタイミングを考慮して連絡をさせてはどうだろうか。
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	新任教育マニュアル、業務マニュアルが作成されており、それを新任職員へ配布して業務をスムーズに覚えられるような工夫をしている。事務所内に他の職員も閲覧・確認ができるようにしている。研修会案内も回覧し、参加費は事業所負担で研修になるべく多くの職員が参加できるようにしている。また、研修報告は毎月の職員会議で発表してもらい、研修報告書を全職員が閲覧できるようにしている。		
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	市内の連絡協議会へ加入しており、その総会、記念講演、スタッフ交流会にも参加している。他のグループホームからの研修生も受け入れている。		

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)
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	本人や家族に事業所を見学してもらうことから始め、必ず本人が納得をしてから入居するようにしている。また入居後、本人の安心が得られない時には、家族にも寝泊まりをしてもらっている。その際、ソファベッドを貸し出している。		
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	利用者の得意分野で力を発揮してもらい、普段から利用者に教えてもらう場面がたびたびある。調査訪問時、運営者の子どもが遊びに来ており、あやしたり抱っこしたりして、にこやかな表情になって心安らぐ時間を過ごしている。今後も子どもたちが学校帰り等に友達と一緒に気軽に立ち寄れる事業所にしたいと考えている。		
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	希望や意向については、入居時の面談の時に本人や家族から聞きだしてケアプランに反映するなど把握に努めている。過去に、ホーム外の交流を望む利用者には地域の団体に入会していた人もいた。		
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、担当職員で検討後、他の職員からも情報や意見を集め介護計画を作成している。	○	介護計画書に作成期日が未記入だったり、家族もしくは本人の署名か捺印が押されていない箇所があったので、書類の整備が望まれる。
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	3ヶ月ごとにモニタリングを行い見直しを行っている。また、認知症状など状態に変化がある場合は、ミニカンファレンスを開き、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)
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	本人や家族の状況に応じて、通院や送迎等必要な支援は柔軟に対応している。受診後、利用者の希望がある時には昼食を食堂等で食べてホームへ帰ることもある。		
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	本人や家族の意向に従い、なるべく在宅と同じかかりつけ医を利用できるように努力している。必要に応じて家族へ連絡を取りながら、通院も職員が同行支援している。協力医療機関をかかりつけ医に希望される時は、意向の確認をして変更している。また24時間往診してもらえる体制づくりができています。		
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	現在終末期対応の利用者はいないが、透析患者1名を受け入れている。職員への終末期対応の徹底はこれからだが、受け入れて行きたい方針をもっている。管理者の家族が勤務している病院が協力機関であり、医療連携体制はできている。		
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	個人記録等の書類は、事務所の天井に近い棚にて保管し、個人情報保護に配慮している。一人ひとりの誇りやプライバシーを損なわない対応の徹底を図っている。		
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、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	外出したい利用者がいれば、職員が付き添いで外出の希望を叶えるなど、出来る限り利用者の希望を聞き入れるように心がけている。		

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)
(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	食事は、協力医療機関に作ってもらっており、和え物等の小鉢1~2品をホームで作っている。料理は月1~2回料理クラブのみで行っている。毎食後、後片付けはできる利用者と一緒に行っている。職員が利用者と一緒には食事するのは、料理クラブの時のみに限られている。	○	利用者と職員と一緒に食事を楽しむ機会を増やし、より家庭的な雰囲気づくりに努めるよう期待したい。
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、午前、午後と希望に合わせて支援しており、夏週3回、冬週2回となっている。状態によってはシャワー浴、足浴、清拭も行っている。現在、夜間浴は行っていないが、希望があれば行う体制はできている。		
(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	月1回、生け花、習字、俳句、カラオケ、ドライブなど行っており自由参加になっている。折り紙、トランプ、かるた、オセロ等の準備もしている。男性の利用者が喫煙しているが、煙草、ライターの管理は事務所で行い、吸いたいときには職員へ申し出て、2階、3階の玄関外で喫煙している。		
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	一人ひとりの体調に配慮しながら、その時の本人の気持ちを尊重して、できるだけ個別ケアを心がけている。2名の利用者が、GPS機能の小型装置を持ち、一人で買い物や友達宅へ外出されている。		
(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	繁華街に位置していることや、建物の構造上1階は駐車場であることから、1階のみ施錠している。日中、2階~3階の居住スペースは自由に行き来ができるようにしている。		
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回消防署の協力を得て、避難訓練、避難通路の確認、消化器の点検等実施している。今後、夜間訓練も実施したいと考えている。	○	一部の居室内だが、背の高いタンスが地震等で倒れてきた際居室の出入り口をふさいだり、ベッドに倒れてこないように配置を工夫する検討が望まれる。

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、水分摂取量とも毎食、随時チェック表に記録されている。献立は協力医療機関の栄養士に管理してもらい、栄養バランスに配慮して作成している。また、利用者一人ひとりの咀嚼や飲込みの機能に合わせた食事形態になっている。		
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	ソファーや収納庫付き畳長いすがあちらこちらに、工夫しながら置かれており、自由に過ごせるような配慮をしている。共有空間の壁には、手作りの大きい掲示板に、習字や俳句、写真が飾られている。		
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	馴染みのダンスや仏壇を自宅より持ち込み、居室のベランダには観葉植物を置いて、利用者が各々で管理している。また、室内には自作の作品があちこち飾られ、家族の写真も飾られている。		