

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	2371400918
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20年9月19日
評価確定日	平成20年11月13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 2008年11月2日

【評価実施概要】

事業所番号	2371400918		
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)	名古屋市緑区鳴海町字白土46-100 (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20年9月19日	評価確定日	平成20年11月13日

【情報提供票より】(平成20年8月31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	18 人	常勤	14 人, 非常勤 4 人, 常勤換算 15.6 人

(2) 建物概要

建物構造	木 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)	60,140 円(食材費含む)	
敷 金	有(入居申込金として 100,000 円)		無	
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(200,000 円)	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	1,300 円		

(4) 利用者の概要(8月31日現在)

利用者人数	18 名	男性	5 名	女性	13 名
要介護1	6 名	要介護2	2 名		
要介護3	5 名	要介護4	2 名		
要介護5	3 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 81 歳	最低	68 歳	最高	94 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、名古屋の中でも市街地より離れた静かな住宅街の中にあるホームである。居間の先にある庭では、利用者職員で作る菜園がある。そこでは季節に合わせた野菜や花が元気よく育っていた。短時間の訪問時間の中でも、利用者の笑い声や職員の言葉掛けの中から、自宅と同じような生活を少しでも長く過ごさせてあげたいという職員の思いが伝わってきた。職員は日々のケアの中で多様な不安を抱えている。しかし、くじけそうになった時には利用者から教わった感慨深い言葉によって支えられている。職員は皆、頑張ろうと思えるエネルギーを利用者一人ひとりの笑顔からもらって、「スマイル」を大切に誇りに思っている。

【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)
	前年度では、重度化に対する取り組みや事業所における多機能性などいくつかの課題が挙げられていた。困難な課題もあるが、早急に検討が必要な課題もある。管理者は利用者の毎日の生活を第一に考え、改善できる課題から徐々に取り組んでいる。
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)
	前回の評価結果を参考にしながら、管理者が作成している。職員は、管理者が作成した自己評価を確認して意見を出し合っている。外部評価結果は運営推進会議の中で報告して、地域や家族の方からの意見を求めるよう努めている。
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)
	会議の中では主に行事の報告、今後の予定を話し合っている。参加者は地域住民代表、利用者家族、法人の運営事務局職員、有識者などである。運営推進会議を通じて、各方面への広がりが見えるが、これは学区会長や民生委員の尽力に負うところが大きい。施設運営の面で、家族との間に意見の相違が出ている点もあり、運営推進会議で討議すべき格好のテーマと思われる。家族の理解を得て、納得できる対応策を導き出すことも可能であろう。
重点項目	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)
	利用者家族の来訪時には健康状態を報告し、月に一度金銭出納長と近況報告の便りを出している。家族からは職員への感謝の声が家族アンケートからも読み取ることができる。日々の職員の対応に感謝している声が多いが、中には運営について不透明に感じている声もある。職員はそうした声を真摯に受け止め、改善ができるよう運営者との連携を図っている。
重点項目	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	学区で行われた敬老会や防災訓練に参加することで、地域に顔見知りが増えてきた。中学生の職場体験を受け入れたり、小学校や保育園での行事として遊びに来ることもある。また、名古屋市が後援して、事業所が企画運営する認知症についての講演会を11月下旬に開く予定である。管理者は後援会に向けての準備をすすめ、認知症のケアが社会に定着するよう、法人一体となって活動している。

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)
. 理念に基づく運営					
1. 理念と共有					
	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	「楽しく、ゆったり、のんびりと」をモットーに毎日の生活を支援している。また地域との交流を図り、「地域の一人」として暮らしていくことを基本理念としている。		基本理念と運営方針が混同しておりはっきりとした理念が伝わりにくい。理念と運営方針を二つに分けることで、さらなる発展を期待したい。
	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	管理者は理念が職員に浸透するよう働きかけている。職員もそれに応えることができるよう、毎日の支援の中で心がけている。毎月の目標を作り、小さな目標から達成できるよう努めている。		
2. 地域との支えあい					
	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、回覧板が回っている。こども110番の家に登録を受けているが、周りの環境が整っている為か、まだ幸いにも子供が駆け込んでくる事が起こっていない。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
	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	管理者は今回の自己評価については、去年の評価結果を見ながら作成している。評価の必要性は十分理解しており、改善への最善策を日々模索している。		管理者が作成した後に職員が確認する方法が定着してしまうと、管理者の意見が強く反映されることがある。職員がわかる項目を先に記入して全体で話し合えば、職員の気持ちの中に変化が起きる。その変化が外部評価の目的の一つであることを認識して取り組まれることを望みたい。
	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	会議の中では主に行事報告が多く行われている。参加者は利用者家族と地域住民であるために、地元の情報や中学生の職場体験など推進会議の中で話が進んだことも多い。		会議に出席するメンバーも人数が少なければ、だんだんと重荷に感じてくる。様々な方面から参加者を募ることで、毎回違う内容で話し合うことができる。そして横のつながりがさらに広がるものとなり、会議での議題もさらに充実したものとなるであろう。

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	困難な事例が起きた場合には連絡を取っている。時には施設に訪れて指導してもらうこともある。11月下旬に、名古屋市が後援して認知症ケアの講演会を行うこととなった。現在ホームでは、その企画運営準備のために行政の担当者と連絡を取り合っている。		
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	月に一度、金銭出納帳の内容と近況報告の手紙を家族に送っている。その際には、利用者個人が写っているホームでの写真を添えている。		利用者は人生の中で残された大切な時間をこのホームで過ごしている。一つでも多くの思い出を家族に残していくことも、ホームにとって大切な役割となるであろう。利用者が話す何気ない一言も大切な思い出となる。そんな一言を家族に伝えていく取り組みを提案したい。
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	重要事項説明書にて苦情申立先を明記し、契約時に説明している。		家族アンケートからは、感謝の言葉も数多く寄せられているが連絡不足に感じている声もある。不信感を与えないためにも、家族がホームを訪れるきっかけや、家族同士が話し合える家族会を作ることを提案したい。
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	職員の離職数より、新規採用数の方が多い。管理者は利用者に混乱が起きないように、職員の相談に乗ったり励ますなど職員が安定した中でケアが行えるように心がけている。		
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	研修の案内があれば、その都度職員に声をかけ参加するよう呼び掛けている。新人職員が入った場合、ベテラン職員が業務の中で丁寧に教えている。ベテラン職員は、言うべき時には心を鬼にして新人職員にケアのあり方を伝えている。		新人職員が入れば、ホーム内の日常に変化をきたすこともある。管理者は、新人研修や内部研修を行うことで、職員間のチームワークを築き上げることを期待したい。
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、なごや南東部GH交流会に加入して、他の事業所との交流を深めるようにしている。		

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>利用前に本人と家族には見学していただき、利用者が納得して利用ができるように心がけている。場合によってはお試しでの利用も可能にしている。</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>利用者は皆、自分というものを大切にしている。ある職員は利用者から、「できた人になってはならない。作られた人になりなさい。」という心に残る一言を頂いた。職員はその言葉を胸に受け止め、人をケアすることの大切さを感じている。</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>職員は利用者の個性を十分理解して、本人の意欲や意向を受け入れる姿勢を持っている。また、訴えのない方に対しても変化を観察して記録し、最善の方法を探求している。</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>本人や家族に話を聞き、できる限り希望に沿った対応ができるよう心がけている。意向が明確に現れていない利用者について、中には介護計画に家族の意向が記入されていない例も見られた。</p>		<p>介護計画は本人や家族、関係者のいろいろな声をまとめて初めて完成するものである。家族の意向も記入することで、計画書が完成したと言えるだろう。</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>現状を見て、明らかに改善したほうが良いと判断した場合は、検討見直しを重ねて新しい計画書を作成している。</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 (すでに取り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	利用者や家族の要望にできる限り対応できるように努めている。また、新しい試みとして認知症のケアに興味を持っていただくために、講師を招き講演会を開催するための準備をしている。		
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	提携医は徒歩圏内にあり、2週に1度徒歩で受診している。歩けない方に対しては往診という柔軟な対応を取っている。また、かかりつけ医がある利用者は家族によって通院している。		
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	入院するなど、問題が起きた場合その都度家族と相談している。家族の中には、どこまでホームで暮らすことができるのかと不安に感じている声もある。		看護師、職員共に医療の現場を長年経験した職員もいる。現在重度化している利用者もいるため、最善の策を導くための対話が望まれる。
. 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	利用者の重要書類は事務所に保管してあるため、外部に持ち出されることはない。浴室も一人ずつ個別に入浴するので、男女同じ階に暮らしていても特段不自由を感じていない。		
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	職員が干渉しすぎることなく生活しているために、利用者は皆のびのびと居室を行ったり来たりしている。理念の通り、のんびりゆったりした時間が流れて利用者の顔にも不安や悲しさの表情は少ない。		

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)
(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	食事の時間が近づけば、居室から居間に集まり食事前には楽しくお話している。食事が終わり、お皿を拭く時には自然にまた人が集まり、後片付けするという一日の日課となっている。		一つ屋根の下で暮らしている家族であれば、みんなで揃って食事をすればおいしいものがよりおいしく感じられる。職員も忙しい業務の合間、ほっと一息ついて一緒の席で食事をすれば、会話も弾んで心もゆったりとすることができるであろう。
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	入浴時間は9:30～17:00の中で好きな時間に入浴することができる。毎日入る方もあれば、入浴拒否する方もいる。最低でも週2回は入れるように配慮している。		
(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	バス旅行に出かけた時には、カメラが好きな利用者に渡して写真を撮ってもらい記録係を頼んでいる。職員は自然な流れで利用者を楽しみや役割を与えている。		
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	利用者のADLが様々なので、全員で出かけることが以前より少なくなってきた個別に対応することが増えてきている。天気が良い日は散歩に出かける。散歩だけで満足する利用者は少ないので財布を持って寄り道することもある。		
(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	表玄関は防犯上施錠することはあるが、居室の鍵などは開いている。居間と居室を自由に行き来する姿が見られた。1階2階へも自由に移動して、2階の利用者が1階でレクリエーションを楽しんでいた。		
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	管理者は避難訓練の重要性を理解し、職員とともにホーム内での避難訓練を行っている。学区での防災訓練も利用者も一緒に参加するように予定を立てている。		水害・災害の危険性は誰もが十分感じているものであり、いざという時、大勢の力を借りなくては利用者を守る術はない。今年度は学区で行われる防災訓練に参加予定であるが、運営推進会議で災害時の応援について話し合う必要性が考えられる。

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、水分量は毎食記録して把握している。週の半分を食材配達サービスで賄っており、カロリー計算された安心な献立となっている。		
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	居間の壁にはレクリエーションで制作した作品が飾られ温かみを感じられる。また、外出した時の写真や利用者の好きな犬の写真には、普段ののんびりとした生活を見ることができた。		
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	居室は一人一人の個性がぎっしりと詰まった空間であった。壁に様々な写真を貼る方、自宅から電話と電話帳を持ってきた方、植物を部屋の中で育てている方。個性あふれる居室は、今まで生きてきた歴史をぎゅっと凝縮したかけがえのないものであった。		