

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
合計	<u>30</u>

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
訪問調査日	平成 20 年 12 月 18 日
評価確定日	平成 21 年 1 月 7 日
評価機関名	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

○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せん。
 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	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) 0748-32-0587
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ゼ
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	2008/12/18

【情報提供票より】(20年12月5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	10 人	常勤 7 人, 非常勤 3 人, 常勤換算 8.5 人	

(2) 建物概要

建物構造	木造		
	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)	有(300,000円) 無	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 1,700 円			

(4) 利用者の概要(12月5日現在)

利用者人数	9名	男性	3名	女性	6名
要介護1	0名	要介護2	3名		
要介護3	4名	要介護4	0名		
要介護5	2名	要支援2	0名		
年齢	平均 83.3 歳	最低	73 歳	最高	98 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「三法よし」の教えをもとに利用者と家族、地域、職員の笑顔を探求することを理念に掲げたこのホームは、旧・安曇川町市街にあり、街並みに溶け込んだ佇まいである。建屋は二階が学習塾(現在は閉店)で一階がホームになっており、ホームはこじんまりとしているが清楚で明るく誰でも気安く入れる雰囲気がある。利用者は職員の適切で思いやりのある介護と家族・関係者のあたたかい見守りのなかで穏やかに暮らしている。調査に訪問した日の午後、クリスマスツリーが飾られた居間でボランティアグループのハンドベルと一緒に童謡を歌っている利用者と職員の姿が印象的であった。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	<p>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> <p>前回評価では、1) 地域とのつきあい 2) 運営推進会議を活かした取り組み 3) 家族等への報告 4) 同業者との交流を通じた向上 5) 介護計画の見直し 6) 災害対策の改善課題が挙げられた。この内、1と3の課題が具体的な取り組みで改善し進展した。他の課題は、改善への取り組みを確認できなかったため今年度の取り組みに期待したい。</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>今回の自己評価は、職員全員で取り組み、サービス向上委員会(3名)が其処から課題を10項目挙げ、具体的な行動計画を作成した。これからサービス向上委員会を中心に、運営者が課題解決に向けて、リーダーシップを発揮されることを期待する。</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>運営推進会議は、平成19年6月に開催されて以来開かれていない。運営者・管理者は、この会議が外部の人々の目を通してホームの取り組み内容や具体的な改善課題を話し合ったり、地域の理解と支援を得るための貴重な機会であることを認識して定期的開催に最大限の努力をして欲しい。</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>家族の面会・訪問は頻繁にあり、職員は家族から相談を受けたり意見を聞いている。また、定期的に(月1回)市の介護相談員を受け入れ利用者の不満や苦情などの吸収に努めている。平成20年度からホームだより(ホームでは広報)を発行して利用者の暮らしぶりやホームの動向などを家族・関係者に送付してホーム運営への関心を高めている。</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>ホームは、よし笛などボランティアグループや隣接の小中学校の児童生徒の福祉体験学習の訪問を受けたり、利用者が区民運動会に見学に出かけたりしている。また、自治会に加入し回覧板が回り始めたり隣家から自家製の野菜や果物などの差し入れを受けるなど徐々に地域や住民との交流に取り組んでいる。</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)
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	近江商人の「三方よし」の教えを採り入れ利用者・家族、職員、地域・世間の笑顔を探求することを掲げた事業所独自の理念をつくりあげている。		
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	理念は、ホーム内に掲示し実践する姿勢を明示している。また、管理者と職員は、日々「笑顔」を意識し利用者から「笑顔」を引き出せるよう職員会議などで意見交換をして取り組んでいる。		
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	ホームは、ボランティアグループのよし笛、手品、ハンドベルや隣接する小中学校・児童生徒の福祉体験学習の訪問を受けたり、利用者が区民運動会の見学に出かけたりしている。また、自治会に加入して回覧板が回り始め、隣家から野菜や果物などの差し入れを受け、徐々に近隣住民や地域との交流が始まっている。		
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	本年度の自己評価は、全員参画で実施しサービス向上委員会が課題抽出し、行動計画も策定されている。前年度の外部評価も全員が閲覧しており、評価を改善に生かす意義の理解がされている。		向後一年、自己・外部評価の課題の改善にむけて取り組みの期間(特に完了日の設定)、達成度評価など明示し具体的な取り組みに運営者、管理者がリーダーシップを発揮して成果に結びつくことを期待する。
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、平成19年6月に開催して以降開催されていない。	○	「運営推進会議の意義」について再度理解を深め、早期に定期開催(2ヶ月に1回)して地域密着型サービスの実を挙げて欲しい。

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	市の介護相談員の定期訪問(月1回)を受けたり、認定更新手続きに市の担当部署に出向いたりして日常的な連携は出来ている。また、人材シルバーセンターから朝勤務(午前7～10時)に毎日1人の派遣を受けて(ホームが雇用)おり、行政関連団体ともユニークな取り組みをしている。		
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	家族への日常的な報告、連絡、相談などは電話で行い、家族の訪問時には利用者の健康状態や立て替え金などの報告をしている。また、ホームの様子や利用者個別の暮らしぶりを載せたホームだより(ホームでは広報)を発行している。		遠方や面会・訪問が出来ない事情の家族には、今後も特段の配慮でコミュニケーションが保持できるように努めて欲しい。ホーム便りの発行回数が、少しでも多くなるよう期待したい。
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	利用者・家族の苦情・相談には市の介護相談員の定期訪問(月1回)を受け入れたり、ホーム内に窓口(重要事項説明書に明示)を設置している。		ホームでは、今年度に「家族アンケート」を実施して家族の意向を掴む計画である。実行を期待したい。
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	この1年間に職員1名の入職・退職が発生したが、利用者に影響が及ばないよう運営者と管理者が中心になって、利用者にダメージが出ないよう配慮しながら対応した。		
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	研修の案内などは運営者から伝達され、職員は自己のスキルに応じて参加している。参加者には、参加費、交通費を補助し報告書(ホームでは復命書)を求め、これを他の職員に回覧して自己学習の資料としている。資格取得に当たっては費用の貸付制度があり、資格取得者には資格手当を支給するなど人材育成に取り組んでいる		個人別育成計画を作成して年間事業計画にキチッと位置づけ、現在の研修体制をより効果的に運用して欲しい。
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	現在、高島市域には同業者の団体も無く、また、ホーム間の交流も行われていない。	○	運営者、管理者がこの項目の理解を深めて市域にある他のホームへ交流の呼びかけを期待したい。また、高島市が町村合併で誕生間もないこともあるが、市の担当課などに相談や協力を求めている。

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	利用者が馴染みながらサービスを利用しホームに入所出来るように、3日～1週間程度の体験入所の制度を取り入れている。また、個別には利用者の生活歴や生活環境などを家族や関係者とよく話し合って本人が安心、納得出来るように取り組んでいる。		
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、利用者から日々の会話や生活のなかで生活の智慧、しきたりなどいろいろ学び教えられることに感謝して、共に支え合う関係を築いている。		
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	職員は、利用者の思いや望みをその日の過ごし方に添えるように心がけて実践している。また、意思表示の少ない利用者には、家族から得た情報や日々の生活状況などを勘案して対応している。		
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アを反映した介護計画を作成している	介護計画は、利用者、家族・関係者と話し合い、また、利用者の日々の生活や健康状況を記録した介護日誌(ホームでは処遇日誌)などをもとに職員会議で話し合って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	介護計画の見直しは、月1回のカンファレンス・モニタリングで介護日誌(ホームでは処遇日誌)を基に「月のまとめ」として行われている。しかし、介護計画の期間に応じた見直しは定めていない。	○	事実上は利用者の変化に柔軟に対応しているが、介護計画は一定の規則性を持って見直すことが求められている。月1回のカンファレンスをもう一步進めて介護計画の3ヶ月毎見直しに結びつけて欲しい。

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)
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	医療連携体制が導入され、利用者、家族の健康・医療面での安心感は大きい。また、ストレッチ体操や歌唱など取り入れた「音楽療法」を月2回催し利用者の機能回復のための支援、家族が遠隔地で通院に付き添えない利用者の通院送迎や個別の外出などの支援にも取り組んでいる。		
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	利用者のかかりつけ医は地域性もあり公立高島総合病院の各診療科医になっており、家族と共に診療情報を共有している。受診時には、家族が送迎している。遠隔地や付き添いが困難な家族は、職員が送迎し介助して支援している。		
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	「重度化した場合における対応に係る指針」や確認された方針の記録などは整備されている。ホームでは、過去に利用者、家族と話し合ってきた局面で家族の意向が変わった事例も経験している。		今後も家族やかかりつけ医との連携し、つねに話し合いを持って方針の共有を再確認し、併せて職員の研修も同時に深めていって欲しい。
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	職員は、利用者に丁寧な言葉や接し方をしている。居室やトイレのドアはできるだけ閉めて外部から見えないようにプライバシーに配慮したり、個人ファイルなどは事務所のカーテン付き棚に収納して個人情報を管理している。また、差別問題の研修にも参加し職員の人権意識の高揚に資するよう考慮している。		
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	利用者は、ホームで日々を思い思いに自分のペースで暮らしている様子が伺えた。入所以来居室に閉じこもりのままの利用者をそのペースに合わせて次第に居室を出て暫くの間は皆と一緒に居られるようにして、一人ひとりの暮らしに添った支援をしている。		

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)
(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	職員は、食事の準備(夕食は業者のメニューから選択しその食材を買い入れ)、盛り付け、後片付けなどを利用者に呼びかけ、できるだけ協働でやるようにしている。また、食事中は静かな音楽を流したり、食事を共にしながら粥食やきざみ食の必要な利用者の介助をするなど食事を楽しむことのできる支援をしている。		
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	入浴は、利用者全員が介助が必要であり、午後の時間帯にできるだけ一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴できるように支援している。		
(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	職員は、利用者が毎日の掃除や新聞の取り入れ、庭の水やりなど自分の役割を持ち、また、合唱教室や近所の喫茶店に出かけられるように個々人の趣味や楽しみごとの支援をして張り合いや喜びのある日々を過ごせるようにしている。		
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	ホームに接している道路は狭く車の交通量もあるため自由な散歩は困難な面もあるが、近所の喫茶店や知人に会いに出かける利用者には見守り、買い物などは希望者を募り外出の機会をつくっている。また、ホームでは、年間に亘り外食や花見、ドライブに出かけ外出支援を行っている。		
(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	ホームでは、日中は玄関や居室には鍵をかけないケアに取り組んでいる。また、併設の学習塾(現在は閉店)にホームの居間から通じるドアもあるが、施錠せず見守りにしている。		
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	防犯のための警備会社と連携体制はあるが、火災、地震、水害などの非常時のマニュアルの整備、避難訓練などは実施していない。	○	災害は、突然起きるものであり早期取り組みに全力を挙げてもらいたい。運営者、管理者は、取り組みに当たってはマニュアルを作成しこれを職員と共有するとともに地域の消防署や自治会などと相談し協力を得られるよう働きかけて欲しい。

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	利用者の体重測定を月1回行い食事量の調整の目安にし、三食に汁物を用意したり、何時でも水分が取れるようヤカンを置いたりして利用者の食事や水分の摂取状況を日々観察している。しかし、記録して定量的な把握はしていない。	○	利用者の食事や水分の摂取量の把握は、健康度バロメータを示すもののひとつと考えられるので、介護日誌などに記録し定量的把握と健康管理に取り組んで欲しい。また、食事メニューの栄養バランスの定期的点検にも取り組んで欲しい。
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	ホームの共用空間は、清楚で明るい造りになっている。居間には月ごとに季節感を表現する利用者の作品を飾り付けている。調査員の訪問時(12月18日)には、クリスマスツリーが飾られて季節感や生活感のある雰囲気が感じ取れた。また、不快な音や光がないように配慮している。		
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	利用者の居室は、畳にベッドや畳に布団を置き馴染みの家具、家族の写真などを持ち込んだり、居室のドアにそれぞれ思い思いの造花やカーテンが掛けられ居心地よく過ごせるように工夫している		