

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	2374800270
法人名	医療法人 南信会
事業所名	グループホーム スマイルおおくて
訪問調査日	平成20年9月30日
評価確定日	平成21年1月16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 平成20年11月30日

【評価実施概要】

事業所番号	2374800270		
法人名	医療法人 南信会		
事業所名	グループホーム スマイルおおくて		
所在地 (電話番号)	愛知県豊明市大久手町南58番地 (電話) 0562-93-5971		
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	愛知県名古屋市中区鶴舞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30日	評価確定日	平成21年1月16日

【情報提供票より】(平成20年9月10日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成14年11月15日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	9 人	常勤 5 人, 非常勤 4 人, 常勤換算	7.3 人

(2) 建物概要

建物構造	木造	造り
	1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)	60,000 円	その他の経費(月額)	18,000円(光熱水費他)	
敷金	有() 円 (無)			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有() 500,000 円	有りの場合 償却の有無	有() 無	
食材料費	朝食	380 円	昼食	450 円
	夕食	620 円	おやつ	50 円
	または1日当たり 円			

(4) 利用者の概要(9月10日現在)

利用者人数	9 名	男性	0 名	女性	9 名
要介護1	0 名	要介護2	4 名		
要介護3	2 名	要介護4	2 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 84.5 歳	最低	74 歳	最高	92 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	大久伝内科 八ツ田歯科
---------	-------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

<p>幹線道路より少し入った静かな住宅地の中にホームはある。周囲には田園風景があり、緑が多い環境の良さは、そこで暮らす利用者の、のびやかな安定へとつながることが期待できる。駐車場の柵には職員の友人が作った花箆を掛け、ホームへの来訪者の目を和ませ、利用者の花の水かけの日課ともなり、利用者の役割作りとともに気持ちをも和ませている。駐車場から続く玄関には、地域の住民が作った陶器製のホームの表札があり、地域の中の一帯として地域と交流する、まさに地域密着の取り組みがうかがえた。また、利用者と職員の関わりについても、入院した利用者には馴染みの職員が面会し、容体を見舞い励ますという家族的な優しい対応があり、一つ屋根の下で暮らす家族のような温かい関係が理解できた。</p>
--

【重点項目への取り組み状況】

重点項目	<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>前年度評価ではホーム運営に対し更なる支援努力・継続努力をお願いした。今回訪問調査において、ホームの取り組み全てに改善努力・サービスの質の向上を目指す姿勢が認められ、ホームの取り組み努力がよく理解できた。</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全ての項目を記入し、管理者が最後に1つにまとめた。職員の声が聴ける良い機会となったとの管理者の言葉からも、今回自己評価の意義が感じられた。</p>
重点項目	<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、利用者の家族・市職員・民生委員・ホーム管理者が参加し、日頃のホームの生活や行事の報告をしている。無断外出をした利用者が地域住民からの連絡で大事に至らなかった事例で、認知症高齢者の特性についての意見交換を行う等、有意義な場の提供に努めている。</p>
	<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>職員は家族の来訪時に利用者の生活の状況や健康状態を報告するとともに、家族の意見・要望を聞いている。また、家族来訪時の機会を活かし、介護計画の説明を積極的に行い、家族からの理解を受け、了承のサインも直接頂いている。ホーム運営・利用者介護にかかわる意見・要望については職員間で周知し、改善を行う体制がある。</p>
重点項目	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>日頃から地域の人へ挨拶を心がけ、良好な関係作りに努めている。地域からの声かけも有り、夏祭り・秋祭り・神社の餅投げなどの地元の行事に積極的に参加している。また、草取り等の奉仕作業は、地域の人に「忙しいからいい」と言ってもらえるなど、ホームから地域に頼れる関係がある。</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)
. 理念に基づく運営					
1. 理念と共有					
		地域密着型サービスとしての理念			
1	1	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	全職員が地域密着型サービスとして位置付けられた意義を理解している。		
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	理念を全職員に配布し、理念の共有を図っている。また、理念を理解し、ホームの方針として日々の支援を実践している。		
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	日頃から地域の人へ挨拶を心がけている。地域からの声かけもあり、夏祭り・秋祭り・神社の餅投げなど、地元の行事に積極的に参加している。また、草取り等の奉仕作業は地域の人に「忙しいからいい」と言ってもらえるなど、ホームから地域に頼れる関係がある。		
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	今回の自己評価は職員全員で全ての項目を記入し、管理者が最後に1つにまとめた。職員の声が届ける良い機会となったとの管理者の言葉からも、今回自己評価の意義が感じられた。		
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、利用者の家族・市職員・民生委員・ホーム管理者が参加し、日頃のホームの生活や行事の報告をしている。無断外出をした利用者が地域住民からの連絡で大事に至らなかった事例で、認知症高齢者の特性についての意見交換を行う等、有意義な場の提供に努めている。		

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)
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	市担当者との連携は、直接市役所に(行ったり)出向く他、電話でも常に報告()・相談し(たりしているなど)、連絡を(蜜)密に取っている。聴き取った情報・相談結果等は、申し送り・回覧等で職員に周知を図っている。		
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	家族の来訪時に生活状況・健康状態を報告している。頻繁の訪問がかなわない家族には電話での報告を行っている。金銭管理についても、一か月毎に集計し、家族あてに送付している。		利用者のホームでの生活の様子や行事活動などを「ホーム便り」として家族に配布するなど、ホームの日常の近況報告・広報の検討を提案したい。
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	家族の来訪時に意見や要望の聴きとりに努め、聴き取った意見・要望は職員間で周知し、迅速な対応に努め、方針に反映させている。また、契約書に苦情受付窓口を明示し、玄関に苦情受付を設けている。		
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	同じグループ内の異動はやむを得ない場合もあり、一時的には利用者が不安、寂しさを訴える事がある。しかし、利用者の状態の情報を共有し、職員間で適切な対応を図ることで、利用者の落ち着いた生活を支援している。利用者の状況については、管理者から運営者へ報告し、現場環境整備の提案を行っている。		
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	施設内研修・OJT等、積極的な取り組みに努めている。しかし、現時点では、手が足りないという事もあり、積極的な研修が出来ていない事実が否めない状況がある。管理者は、特に教育的な部分が不足しているという意識がある。		管理者は、職員・人材育成に対して意識が高く、課題解決を運営者とともに考える体制を希望している。人事考課を含め、職員一人ひとりの力量把握・向上支援はホームの質の向上にもつながる事から、今後の体制改善が期待される。
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	管理者は同業者との交流の意義を理解し、機会参加を希望している。しかし、昨年度は開催されたGH協議会の地域意見交換会も今年度は開催されず、機会を失ってしまった思いがある。しかし、個人的に参加する外部研修等の機会に、情報交換を行う取り組みはあり、聴き取った情報は職員間で周知を図っている。		法人内GH間の交流を手始めに行うなどし、縦横の人脈を活かして同業者との交流を考えて行く事も一考であると思われる。機会参加ばかりではなく、機会作りへの取り組みにも大いに期待したい。

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)
.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>本人が安心して、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>入居前の見学には本人の同行をお願いする等、本人の気持ちの安心に配慮した取り組みがある。また、体験入居も受け入れ、スムーズなサービス利用開始につなげる取り組みとしている。さらに、本人についての情報をあらかじめ家族等から収集し、受け入れ態勢を整え、万全の支援提供を目指している。</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>「支え合い」「お互いを大切にすること」は基本理念に明示し、ホームの方針として実践している。職員は顔を見るたびに利用者へ声かけをし、日常の中での支え合いを大切にしている。利用者の人生の先輩としての教養を大事にしているが、逆に労いの言葉を掛けてもらうことも多く、職員の励みになっている。</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>主に利用者の会話の中から本人の思いをつかむ他、家族からも情報を得、利用者の希望・意向の把握に努めている。また、自発的な表出が難しい利用者にも職員がさまざまな方法で抽出を図り、本人本位の検討につなげている。</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>介護計画は全職員で検討し、作成している。生活上での課題や希望、家族からの意見や要望を反映させた、介護計画作成を実践し、主治医、訪問マッサージ師とも連携した、本人本位の介護計画になっている。</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>4ヶ月の経過観察に基づき、定期的に介護計画の見直しを行っている。また、状況に変化があった場合はその都度見直しを行っている。利用者の現状に合ったサービス提供のため、必要に応じて、家族・主治医等を交えた話し合いを行い、適切な支援提供に努めている。</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	オーナーが歯科医である利点を活かし、利用者が安心して歯科治療を受けられる体制を作っている。また、医療連携を充実させ、看護師を職員として配置し、利用者の日々の健康管理に配慮する等、利用者・家族の安心につなげている。		
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	ホームに入居前からのかかりつけ医への受診を可能とし、定期受診の際には職員も同行し、利用者の状態・状況把握を行っている。協力医療機関等への付き添いに関しても、原則として家族対応をお願いしているが、家族の状況に合わせた対応を行い、適切な医療受診を支援している。		
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	利用者の重度化、終末期ケアの問題については、避けて通れない課題と認識しているが、現時点では職員への看取りの教育も含め、検討課題となっている。ホームの方針としては、管理者以下、本人・家族の希望・意向を大切に、できる限りの支援を目指している。		終末期ケアに向けたホームの役割は大きい。利用者・家族の安心支援としての対応マニュアルの作成、職員の研修等、今後に向け、積極的な取り組みを期待したい。
. 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	職員は利用者一人ひとりの性格を知り、対応時に配慮している。訪問調査の視察でも、利用者の尊厳を損なうような態度、雰囲気は感じ取れなかった。個人情報に関しても記録、書類は関係者以外の者の目の届かない場所で管理されていた。		
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	ホームの一日の流れはある程度決まっているが、その日の過ごし方は、利用者の状況・状態、希望に合わせて、職員と利用者でその日に決めるようにしている。訪問調査の視察でも、利用者の自由な生活ぶりがうかがえた。		

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	利用者の中で役が自然に決まっている。調理で食材を切ることの出来る人は3名程度であるが、それぞれの能力を發揮し、職員と利用者が一緒に準備や後片付けを行っており、利用者の張り合いになっていることが推察できる。その他、行事食等は利用者・職員の楽しみとなっており、「食」を楽しみとする取り組みがうかがい知れる。		
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	入浴は隔日の午後行い、日課の中で、順番・時間等、できる限り利用者の希望に沿う支援を実践している。入浴が楽しみとなるように、入浴剤の提供を行い、季節に合わせ、冬至にはゆず湯を取り入れる等、利用者に喜ばれている。		
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	利用者本人が得意とする針仕事、絵画、習字、園芸を通して仲間作りが見られる。また、食事の準備、後片付けも役割があり利用者にとっての一つの楽しみごとになっている。		ホームの生き活きとした雰囲気の継続の為に、今後一層の継続支援をお願いし、更なる支援努力に期待するところである。役割を持つことでの、利用者の張り合い・責任感・達成感等を職員と共有できる関係継続に大いに期待したい。
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	天候が良い日は周囲へ散歩に出かけている。家族の許可のある利用者は一人での近隣散歩も行っている。また、ホームの行事外出等を企画し、利用者の楽しみにつなげている。		最近の、職員と利用者の日課としての散歩の回数が減ってきている現状に対し、遠くまでは無理にしても、以前の状態の支援継続が望まれる。
(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	職員は玄関の鍵をかけない方針を徹底している。職員の見守りに加え、玄関にはセンサーチャイムを設置し、職員の見守りをサポートしている。また、利用者の無断外出等、行方不明につながるもしもの場合に備え、近隣住民に理解と協力を依頼し、運営推進会議でも代表者と話し合いを行い、対応策を協議している。		
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	火災については消防署に協力を仰ぎ、年2回の避難訓練を行っている。また、災害時の対策については、ホームで必要備品を準備するとともに、町内会・近隣住民に協力を依頼している。		

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)
(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	職員は、全利用者の健康状態や歯の状態に合わせ、利用者が食べやすいように考慮し、食材を適切な大きさ、形に工夫して調理している。食事量・水分摂取量は、一日毎に記録し、利用者の健康状態の把握に活かしている。		
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	食堂には利用者の書いた習字、カレンダー、絵を飾り、楽しい雰囲気作りへの工夫がうかがえる。絵や習字はその時期の季節の言葉や風景が取り入れてあり、作品を眺めることで季節感を味わうこともできるようなのである。調査時の視察でも、利用者が楽しげに集う姿があった。		
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を活かし、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	利用者それぞれの個性あふれる居室には、思い思いに家族の写真、作品を飾り、入居前から使用していた家具を持ち込み、見た目にも居心地の良さが感じられる。整理整頓された室内は、暮らしやすさ、使いやすさに配慮が感じられた。		