

1. 評価結果概要表

作成日 平成 20年11月22日

【評価実施概要】

事業所番号	1271400184
法人名	スマイルケア有限会社
事業所名	グループホーム スマイル
所在地	〒287-0003 千葉県佐原市佐原イ1689-2 (電話) 0478-55-8655

評価機関名	特定非営利活動法人コミュニティケア研究所		
所在地	千葉県千葉市中央区千葉港4-4 労働者福祉センター5階		
訪問調査日	平成20年11月21日	評価確定日	平成21年1月5日

【情報提供票より】(平成20年10月30日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成12年8月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	17 人
職員数	18 人	常勤	9 人, 非常勤 9 人, 常勤換算 5.5 人

(2) 建物概要

建物構造	木造
	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)	33,500 円	その他の経費	水道光熱費20,000円, 理髪代2,000円	
保証金の有無 (入居一時金含む)	無し	有りの場合 償却の有無	無し	
食材料費	朝食	円	昼食	円
	夕食	円	おやつ	円
	1日当たり 900 円		月額 27,000 円	

(4) 利用者の概要(10月30日現在)

利用者人数	16 名	男性	3 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	2 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 83 歳	最低	65 歳	最高	92 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	石井内科医院 平山歯科医院 県立佐原病院 佐原中央病院
---------	-----------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

JR佐原駅から徒歩20分、佐原水郷や小江戸といわれる古民家の町並みの一角にあり、企業の女子寮を改修した2ユニットのグループホームである。入居者と職員は、古い女子寮の不便な所をみんなで工夫するなどして生活し、毎日の散歩や買い物を楽しんでいる。また、デイサービスも併設され賑やかな雰囲気のあるホームである。当ホームは香取市グループホーム連絡会の事務局になっており、また市の事業である認知症メモリアルウォークの事務局も担当するなど、地域に密着したグループホームとして運営されている。代表者は千葉県認知症グループホームの連絡会の会長でもある。

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) 前回評価の主な課題に優先順位をつけて改善に取り組んでいる。カンファレンスの内容が反映されやすいようにケアプラン記録用紙のフォーマットを変更するなど、具体的な改善が見受けられた。しかし、全職員参加型の外部評価ではなく、改善活動が不十分な項目も見受けられた。パート職員を含め全職員参加の積極的な、且つ継続的な改善活動の振り返りの機会として、外部評価を活用することにより、更に計画性のある取り組みが期待できると思われる。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 管理者が作成した自己評価は一部の職員の意見を反映させているが、全職員の参加とは言い難い。評価を活かした改善については、改善シートを活用して具体的に取組んだ項目もあるが、実施出来ていない項目も見受けられた。今後は全ての職員が自己評価に参加し、課題を共有し取り組むことが期待される。
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) 運営推進会議は年2回程度開催している。参加者は香取市介護福祉課、民生委員、区長、行政協力員、幼稚園園長、入居者及び家族と職員で構成されている。ホームの状況説明や行事などの報告を主に話し合っている。また、千葉県香取市の事業でもある認知症メモリーウォークの事務局業務なども報告している。参加者から出される意見をサービスの質の向上につなげるように努めている。
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) 重要事項説明書に苦情・相談窓口や、香取市介護保険課及び全国認知症グループホーム連絡協議会の連絡先も記載され、入居者と家族に説明している。家族の訪問時には積極的に声をかけ、話しやすい雰囲気をつくるように努めている。意見や要望についてはサービス等に反映するように対応している。
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) 地域の草刈り、お祭り、幼稚園の運動会の参加、保育園のお遊戯会への参加など、地域の行事などには積極的に参加している。佐原小学校の家庭科授業の受け入れをデイサービスとの連携で行うなど、新たな取り組みも行っている。

2. 評価結果 (詳細)

(部分は重点項目です)

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	理念は「ゆっくり 一緒に 楽しく」として掲げ、パンフレット等にも記載し、入居者、家族や地域の方にも伝えるように分かりやすいものになっている。職員は入居者と一緒に楽しい生活を送れるように心がけている。		
	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	会議やミーティングはもちろん、常に理念を意識できるように管理者は心がけている。しかし、朝の引き継ぎ時や慌ただしいときには高い意識を維持できない場合もあるが、できるだけ「ゆっくり 一緒に 楽しく」を意識するよう取り組んでいる。		
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	地域の草刈り、お祭り、幼稚園の運動会の参加、保育園のお遊戯会への参加など、地域の行事などには積極的に参加している。佐原小学校の家庭科授業の受け入れをデイサービスとの連携で行うなど、新たな取り組みも始まっている。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
	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	自己評価は管理者が中心に行い、職員の意見を反映させてはいるが、自己評価に参加していない職員もいる。改善項目については改善計画シートを活用して具体的に取り組んでいるが、不十分な項目もある。		改善の取り組みでは、カンファレンスの内容が反映されやすいようにケアプラン記録用紙のフォーマットを変更するなど、具体的な改善が見受けられた。今後は、全職員参加の自己評価や外部評価の課題の取り組みが必要と思われる。
	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	運営推進会議は年2回程度の開催である。参加者は香取市介護福祉課、民生委員、区長、行政協力員、幼稚園園長、入居者及び家族と職員で構成されており、ホームの状況説明や行事などの報告を行っている。また、参加者から出される意見などについて話し合い、サービスの質の向上に繋がるように努めている。		

理念に基づく運営				
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	ホームは千葉県香取市の事業でもある認知症メモリーウォークの事務局を行うなど、行政と連絡を密にとっている。また、介護保険課、障害福祉課、福祉事務所などは常に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	定期的に毎月の金銭管理の報告と広報誌スマイル、行事の時の入居者の写真や日常の様子などを知らせている。体調の変化などについては随時電話等で報告している。	
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	重要事項説明書に苦情・相談窓口や、香取市介護保険課及び全国認知症グループホーム連絡協議会の連絡先も記載され、入居者と家族に説明している。家族の訪問時には積極的に声をかけ、話しやすい雰囲気をつくるように努めている。意見や要望についてはサービス等に反映するように対応している。	
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	事業所表彰制度など職員を動機づける制度を設置し、離職を最小限に抑えるように努めている。食事会など職員同士がストレスを発散できるような機会を工夫して行うようにしている。今後も職員の意見を取り入れながら、入居者との馴染みの関係を理念に基づいて行えるよう考えている。	
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	人材育成の重要性を充分理解し、会議等を活用した内部研修や働きながらのトレーニングを実施している。また、外部研修もできる限り参加したいと考えている。しかし、人員配置に余裕がない状況もあり、結果として十分な研修ができていない。	年間の研修スケジュールを作成することが望まれる。また、ホームとして機会を確保し、外部研修に参加することや研修内容を全職員で共有することが必要と思われる。
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	ホームは香取市グループホーム連絡会の事務局であり、代表者は千葉県認知症グループホーム連絡会の会長を務めている。同業者との交流や情報交換を盛んにし、一般職員まで含め勉強会に参加する等、サービスの質の向上を目指している。	

<p>理念に基づく運営</p> <p>安心と信頼に向けた関係づくりと支援</p> <p>1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応</p>				
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>入居前にホームにきてもらい、リビングでお茶を飲んだり、ゆっくり職員と話しをして、安心して入居できるよう配慮している。職員は入居者の入居前調査結果等で情報を共有し、家族と相談しながら、馴染みながらのサービス利用を進めている。</p>	
<p>2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援</p>				
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>職員一人ひとりが入居者の特徴に合わせたケアを心がけ、活動的な方やゆっくりとひとりの時間を楽しむ方など、その人の特徴に合わせて、生活を楽しめるよう支援している。また、入居者の得意分野については、教えてもらえるような信頼関係を築いている。</p>	
<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</p> <p>1. 一人ひとりの把握</p>				
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>入居前のアセスメントの段階から情報をできるだけ集め、一人ひとりのプロフィールを作るようにしている。入居後も少しずつ希望や意向を引き出すようにしている。訴えがない入居者については、話し方や口数から普段の状態を見て、できるだけ思いに添えるように努力している。</p>	
<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</p>				
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>20年1月から介護計画書のフォーマットを変更して、出来る限り多くの職員の意見を反映しながら、計画を作成するようにした。また、遠方の家族には介護計画を送付して、意見を聞くようにしている。</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>最低でも2ヶ月に1回は見直しをするが、変化が多い入居者については、その都度、カンファレンスを行い見直しをしている。また、見直し結果については家族に意見を聞いている。</p>	

<p>理念に基づく運営</p> <p>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)</p>					
17	39	<p>事業所の多機能性を活かした支援</p> <p>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</p>	<p>併設のデイサービスとの連携する事で、入居者の要望により柔軟に対応できるようにしている。また個別の状況に応じた多様な支援を更に充実させる様に心がけている。</p>		
<p>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</p>					
18	43	<p>かかりつけ医の受診支援</p> <p>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</p>	<p>入居前からのかかりつけ医がいる入居者は、かかりつけ医での受診ができるよう支援している。</p>		
19	47	<p>重度化や終末期に向けた方針の共有</p> <p>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</p>	<p>「看取りに関する指針」を作成し、ホームとしての終末期の対応を打ち出している。この指針は、家族、職員等関係者間で共有されている。</p>		
<p>その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</p> <p>1. その人らしい暮らしの支援</p> <p>(1) 一人ひとりの尊重</p>					
20	50	<p>プライバシーの確保の徹底</p> <p>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</p>	<p>命令口調になること等を禁句・禁止事項として、職員に周知徹底している。また、個人ファイルは職員不在時には更衣室で管理する等、取り扱いに注意している。</p>		
21	52	<p>日々のその人らしい暮らし</p> <p>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</p>	<p>食事をせかすことなく、その人のペースでゆっくりと食べられるように思慮している。また、徘徊を無理に止めることをしないで、できるだけ入居者の気持ちやペースに沿うようにしている。</p>		

. 理念に基づく運営				
(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	食材は毎日買物に出るので、メニューにも入居者の希望が入れられ、食事は楽しみになっている。刻み食の入居者は1枚のお皿にご飯やおかずを盛りつけてあったが、例えば刻み食であっても、別々のお皿に彩りよく盛り付けてあるほうが食欲をそそるように思う。また、職員は介助には入るが一緒に食事はしていない。	職員は介助には入っていたが、入居者と一緒に食事を楽しんでいるという感じは受けなかった。例えば職員一人だけでも、時間を都合し介助だけでなく、会話をしながら同じテーブルで同じ食事を取るための工夫が望まれる。
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	毎日でも入浴が可能であり、入浴時間も基本的には自由である。中には朝風呂を楽しむ入居者もいる。	
(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	毎日の新聞を楽しみにしていたり、食事の手伝いや袋、お手玉などを縫う人もいる。また、教職だった入居者は皆で歌を歌うときには先生役を引き受けて役割や趣味を楽しんでいる。	
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	毎日食材を買いに行くので、一緒に行く入居者がいたり、希望に沿って近くの小野川のほとりを散歩したりしている。月に一度は外食に出ている。	
(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	玄関がデイスサービスと共通なので、混乱を避けるためにデイとの間のドアに鍵をかける時間がある。	できるだけ見守り等で対応して、鍵をかけない時間を長くしていく努力が望まれる。
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	年2回の防災訓練を実施している、また、運営推進会議が充実しているので、地域の協力も得られるように働きかけている。夜間は夜勤の他にもう1名宿直の職員を配置している。	夜間は2名体制をとっているが、職員の不安を軽減できるよう地域との連携を深め、災害時の協力体制を構築することが望まれる。

<p>・理念に基づく運営</p> <p>(5) その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援</p>				
28	77	<p>栄養摂取や水分確保の支援</p> <p>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</p>	<p>カロリー制限が必要な入居者もいるが、入居者の状態に応じた食事を提供している。</p>	
<p>2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり</p> <p>(1) 居心地のよい環境づくり</p>				
29	81	<p>居心地のよい共用空間づくり</p> <p>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</p>	<p>企業の寮を改修したホームで、建物は古いがりビングは明るく、室温も適切で居心地のよい空間になっている。調査は11月下旬だったので、クリスマスツリーが飾られ季節感を出していた。</p>	
30	83	<p>居心地よく過ごせる居室の配慮</p> <p>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</p>	<p>居室にあまり物を置かない入居者もいるが、家族の写真を飾ったり、ソファを置いて家族の来訪時に自室で過ごす人もいる。</p>	