

1. 調査報告概要表

【評価実施概要】

事業所番号	4270102660
法人名	合資会社 スマイル介護サービス
事業所名	グループホーム 花椿
所在地	長崎県長崎市竿浦町37-2 (電 話) 095-878-3831
評価機関名	特定非営利活動法人 福祉総合評価機構
所在地	長崎市桜町5番3号 大同生命長崎ビル8階
訪問調査日	平成20年11月18日

【情報提供票より】 (平成20年9月24日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成14年 4月 1日
ユニット数	2 ユニット
職員数	19 人
利用定員数計	14 人
常勤	13人
非常勤	6人
常勤換算	7.3人

(2) 建物概要

建物構造	木造 造り
	2階建ての 1 ~ 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)	30,000 円	その他の経費(月額)	15,500 円	
敷 金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 50,000円	有りの場合 償却の有無	無	
食材料費	朝食	200 円	昼食	300 円
	夕食	500 円	おやつ	100 円
	または1日当たり 円			

(4) 利用者の概要 (9月24日現在)

利用者人数	14 名	男性	3 名	女性	11 名
要介護1	1 名	要介護2	4 名		
要介護3	4 名	要介護4	4 名		
要介護5	1 名	要支援2	名		
年齢	平均 83 歳	最低	68 歳	最高	98 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	はやしだ内科医院、長崎記念病院、森川歯科医院、老健崎望館
---------	------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

住宅街の中に位置し、利用者の日常の暮らしを大切に地域の方々との交流を積極的に行っている。外出や家族との交流、かかりつけ医への送迎も家庭と相違なく支援されており利用者本位の支援が実践されている。また、日々の介護記録が詳細に作成され、それを基に家族や医師などの希望や意見を聞き丁寧な介護計画書が作成されている。見直しの時期には内容を評価し継続、中止、新規の計画をたて支援が行われている。週に一回の往診や契約の看護師の訪問など、健康管理には特に配慮があり、家族の安心につながっている。職員は「一日は一日だから笑って暮らそう」という思いで利用者の気持ちに沿って支援を行っている。

【重点項目への取組状況】

重点項目①	前回評価での主な改善課題とその後の取組、改善状況(関連項目:外部4)
	昨年度の外部評価結果は職員会議で報告し、改善する項目を話し合った。ターミナルケアについての方針を検討し、職員の対応、知識が不足していることが課題となり取り組みを検討している。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
重点項目②	今年度の自己評価票作成は職員全員に自己評価票を渡し、記入後回収して管理者が内容をまとめて作成した。作成後、職員は確認をした。
	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)
重点項目③	運営推進会議は2ヶ月に1度開催している。構成委員は自治会長、地域包括支援センター職員、看護師、家族代表、利用者代表などである。議題は身体拘束の取り組み、成人後見人制度、食についてなど毎回テーマを決めて意見交換をしている。テーマに沿っては県の栄養士会会長や市担当課職員、婦人会などの出席がある。会議は有意義であり支援に役立つため今後は新しい構成委員の増員を予定している。
	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)
重点項目④	家族の訪問時には職員が声をかけ、要望などがないか話をしている。苦情窓口は内部、外部とも重要事項説明書に記載されており、契約時に説明している。また、職員に言いづらいことが表せるようにアンケート形式の用紙も設置しているが、現在までに苦情は寄せられていない。
	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
重点項目④	事業所主催の夏祭りや餅つき、注連縄作りは地域の方にも声をかけ参加を促している。また今年の自治会主催の防災訓練に職員が参加し、次回は利用者も参加を予定している。日頃から地域の方々とはあいさつをしたり、おすそ分けを持って行くなど利用者も一緒に交流している。

2. 評価結果（詳細）

外部評価	自己評価	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項目)	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	平成19年度の職員会議で理念を「笑顔」とし、今年度も引き続き「笑顔」を理念としている。利用者が地域の中で気持ちよく生活できるよう職員全員で取り組んでおり家族にも説明がなされている。		
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	職員全員で決定した理念であるため、日々実践で共有できているか職員同士で確認をしている。普段、自治会の回覧板を利用者と一緒に隣家へ届けたり、散歩などでも地域の中で笑顔で過ごせるよう日々を送るよう理念の実践に取り組んでいる。		
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	事業所主催の夏祭りや餅つき、注連縄作りは地域の方にも声をかけ参加を促している。また今年の自治会主催の防災訓練に職員が参加し、次回は利用参加を予定している。日頃から地域の方々とはあいさつをしたり、おすそ分けを持って行くなど利用者も一緒に交流している。		
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	昨年度の外部評価結果は職員会議で報告し、改善する項目を話し合った。ターミナルケアについての方針を検討し、職員の対応、知識が不足していることが課題となり取り組みを検討している。今年度の自己評価票作成は職員全員に自己評価票を渡し記入後回収して管理者が内容をまとめて作成した。作成した自己評価票は職員も確認している。		

グループホーム花椿

外部評価	自己評価	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項目)	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	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2ヶ月に1度開催している。構成委員は自治会長、地域包括支援センター職員、看護師、家族代表、利用者代表などである。議題は身体拘束防止の取り組み、成人後見人制度、食についてなど毎回テーマを決めて意見交換をしている。テーマに沿っては県の栄養士会会長や市担当課職員、婦人会などの出席がある。会議は有意義であり支援に役立つため今後は新しい構成委員の増員を予定している。		
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	長崎市から介護相談員を受け入れており、利用者との談話する機会を設けている。他には介護認定調査や訪問調査時などを利用して意見交換をしている。		
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合わせた報告をしている	利用者の家族は日に数回、1週間に1回と頻繁に訪問があり、日頃の様子、健康状態、職員異動はその都度報告している。そのほか月に一度家族が利用料を支払いに訪問された時や5月と9月に開催する家族会で報告を行っている。金銭管理は預かり金はなく立替えて、請求明細書に領収書を添付して郵送している。行事の際の写真・広報誌も配布している。		
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	家族の訪問時には職員が声をかけ、要望などがなければ話をしている。苦情窓口は内部、外部とも重要事項説明書に記載されており、契約時に説明している。また、職員に言いづらいことが表せるようにアンケート形式の用紙も設置しているが、現在までに苦情は寄せられていない。		
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	利用者のダメージに配慮し、職員が離職しないために正職員を増員している。また、以前は全職員が1階と2階を掛け持ちしていたが、現在は担当の階を固定して利用者が安心する環境を整備している。また、廊下に職員の顔写真を掲載し、家族や利用者と一緒に顔なじみになるように工夫している。		

外部評価	自己評価	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項目)	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. 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	外部研修は感染症・インフルエンザ・ノロウイルスなどを受講している。研修報告は毎月の職員会議（非常勤も含む）で行われ全職員が内容を共有できるようにしている。内部研修はその時に必要なテーマについて毎月の職員会議の中で実施行われている。新人研修はOJT形式で経験者についている。更に、来年度から長崎県社会福祉協議会に加入し、段階ごとの必要な研修受講を考えているが、現在は個別の研修計画はまだできていない。	○	職員の経験や能力に合わせた個別の研修計画をたて、段階別の研修受講の実現に期待したい。
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	管理者はグループホーム連絡協議会の講習会に参加したり、他の介護事業所と交流している。しかし、職員の他の事業所職員との交流は今のところはない。	○	職員同士の同業者交流を通して、互いの良いところを吸収したり、同じ悩みやストレスを発散する場となるように、他の事業所とも協力して機会を作ることを期待したい。
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	病院のケースワーカーやケアマネジャーの連絡で、本人や家族が見学に来られる。その後、面接や調査を行い互いに納得した上で利用開始となる。開始後は家族の協力を得ながら馴染んでいく支援を行っている。		
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	職員は一方的に支援するだけでなく、編み物や裁縫の得意な利用者と一緒に小物を作っている。漁業に従事していた利用者からは魚の煮付けの仕方などを教えてもらっている。職員は一日は一日だから笑って暮らそうという思いで利用者に声かけをしている。		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
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	職員は利用者一人ひとりに意向を尋ね支援するように心がけている。介護度が高く意向の表出が困難な利用者は表情から希望や意向を汲み取るように努めている。		
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	利用開始時は職員がしばらく様子を見ながら日々を記録をしている。その後本人、家族の希望や医師など関係者のアドバイスを含めサービス担当者会議を開き意見やアイデアを出し合い、ケアマネージャーがサービス計画書を作成している。		
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	介護支援経過やケアチェック総表など数種類の記録を作成し、介護サービス評価を行う。その結果、継続、中止、新規などを含めた見直しを行っている。現在は6ヶ月に一度のサービス計画書は見直されている。ただし、入退院、利用者の変化に応じて現状に合った計画見直しは適宜行っている。		
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、その時々々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	理髪店、喫茶店、化粧品の購入など利用者の希望に応じて対応している。献立で魚を使用する日は、鮮魚店に利用者と一緒にいくなどしている。また、医療連携加算や認知症対応の通所介護も行い。多機能性を活かし支援をしている。		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
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し、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	利用開始前からのかかりつけ医への通院は利用者ごとに希望に沿い送迎は職員が行っている。診察時間が長時間の場合の付き添いは家族に依頼している。また、毎週木曜日に協力医療機関から医師の往診があり、医療法人連携の看護師は週2回(月・木)の訪問がある。		
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	「重度化した場合の対応に係る指針」「看取りについての基本方針」「看取りの看護」「看取りの実際」「医療連携体制指針」の文書を作成し、家族に説明し「看取りの意向確認書」を取っている。ただし、現状での看取りは職員の対応に不安があり、そのための勉強会等が必要である。	○	看取りについては、職員の対応だけでなく、精神的な不安を取り除くための対策が必要である。対応の勉強会だけでなく、勤務体制や病院との連携強化など職員が安心して看取りに取り組めるような対策を検討願いたい。
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	個人情報外部へ流失するのを防ぐために、職員の些細なメモ紙でもシュレッターにかけている。介護誓約書・倫理規定・就業規則の中に守秘義務が記載されていることを職員には説明し、誓約書を取っている。個人情報保護法遵守に関する家族からの同意書も保管している。職員の利用者に対する言葉使いや接し方は穏やかで利用者の誇りを尊重している。		
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	利用者一人ひとりのペースに合わせた支援を実践している。レクレーションや起床時間なども職員の都合ではなく利用者の希望に沿った支援をしているが、体調に障るような不規則な生活にならないよう、健康維持のための規則正しい生活を職員が配慮しながら支援している。		

外部評価	自己評価	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項目)	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	季節の食材を採り入れた献立で、刻みやトロミ、嗜好に合わせた対応も行っている。利用者と職員と一緒に準備や後片付けをしており、介助が必要な利用者には職員が支援しながら一緒に食卓を囲んで会話ははずんでいる。外出時は外食や軽食など利用者の楽しみになっている。ただし、1階でまとめて調理しており、食事までに時間があるため、冷めたい料理になっている。	○	利用者の楽しみである食事は、暖かい料理は温かく、冷たい料理は冷たく提供することで一層おいしく食べられるよう工夫することを期待したい。
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	利用者一人に職員が一人対応する入浴支援が行われている。入浴拒否の利用者には時間をずらして声かけしたりタイミングをみて支援している。曜日は決めておらず、いつでも入浴できる体制が取られおり、適温であるかの温度チェックは職員が行っている。		
(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	朝の清掃、食器拭き、洗濯物の片付け、お絞りの作り、ボタンつけなど利用者の力を活かした役割を設け、一人に偏らず平等になるよう職員がお願いしている。また、散歩などの気晴らし、楽しみごとの支援もしている。		
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	外出希望の利用者が多く、おやつ購入、個人の買い物のために週2回は人数を分けて出かけている。気候が良い時は毎日近所を散歩しており、車椅子の利用者も一緒に出かけられるように支援している。		
(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	居室や玄関、窓などは鍵をかけず職員全員の気配りと目配りで支援している。夜間は防犯のために玄関や窓は施錠している。		

グループホーム花椿

外部評価	自己評価	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項目)	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)
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	今年自治会主催の合同で実施された防災火災消防訓練に職員が参加した。来年は利用者も一緒に参加するよう予定している。防災マニュアルを作成し6月の台風時期に見直しをしている。今までは消防署の協力を得て年2回防災訓練をしていたが、今年はそのうちの1回を事業所だけで行い反省会をして改善点は来年につなげている。夜間想定は来年実施する予定である。		
(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	栄養士が献立を作成し1300カロリーにおさえてバランスの取れた食事を提供している。水分摂取量は1500～2000CCを目標にして支援しており、毎回食事量・水分量は記録している。また、利用者の体調変化に合わせて検討会を行い、夏場の脱水等に気をつけている。		
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	共有空間は掃除が行き届き清潔で、換気もできている。壁面を利用して季節を感じる飾りや行事の時の写真が貼ってあり、利用者との会話にも役立っている。テレビの音量は大きすぎず、職員の声かけも穏やかで利用者が居心地よく過ごせるように配慮されている。		
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	それぞれの居室は掃除が行き届いており、個人の趣味の物や家族の写真が飾られている。祭壇なども置かれており本人が居心地よく過ごせるよう配慮されている。ただし、利用者は居間で過ごすことが多いためか、居室内は寒く共有空間との温度差が感じられた。	○	利用者の健康に配慮し、共有空間と居室の温度差はできるだけ少なくすることが望ましい。

※  は、重点項目。