

# 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
<b>合計</b>	<b><u>30</u></b>

事業所番号	25922200022
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 21 年 11 月 8 日
評価確定日	平成 21 年 12 月 24 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

## 【評価実施概要】

事業所番号	25922200022
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) 0740-32-0587

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センター
所在地	滋賀県大津市和邇中浜432番地 平和堂和邇店 2F
訪問調査日	平成 21 年 12 月 8 日

## 【情報提供票より】(21年 11月16日事業所)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 19 年 4 月 1 日
ユニット数	ユニット 9 人
職員数	11 人 常勤 7 人, 非常勤 4 人, 常勤換算 8.9

### (2) 建物概要

建物構造	木造 2階建ての 造り 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	有( ) 円	〇 無		
保証金の有無(入居一時金含む)	〇 有 300,000円 無	有りの場合 償却の有無	有/〇無	
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 円			

### (4) 利用者の概要(11月16日現在)

利用者人数	9 名	男性	4 名	女性	5 名
要介護1	1 名	要介護2	2 名		
要介護3	5 名	要介護4			
要介護5	1 名	要支援2			
年齢	平均 84.7 歳	最低	74 歳	最高	99 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】

安曇川の、落ち着いたたずまいを見せる旧市街地の一角に、当ホームはある。2階建ての木造家屋の1階を全面使用している。スペースは広いとは言えないが、その明るい雰囲気には人を包み込む暖かさがある。近江商人の三方良しの教えからヒントを得て、利用者と家族、職員、地域が笑顔になることを理念として掲げて3年が経過した。利用者と職員間、家族と職員間の信頼の絆が日々強くなって来たことは、今回実施した家族アンケートの結果で殆どの家族から満足の意向が示されている事からも裏付けられている。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	前回評価での主な改善課題とその後の取り組み、改善状況(関連項目:外部4)
	前回で指摘された改善項目は1)運営推進会議の定期開催、2)同業者との交流3)介護計画の見直し4)災害対策の4点であった。サービス向上委員会を中心にして課題解決に努め、1)は2ヶ月に1回の開催が実現した。4)は年2回の避難訓練が実現した。しかし2)3)については、改善が見られなかった。
重点項目②	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	自己評価は全員で取り組んだ。今年もサービス向上委員会から、改善課題9項目が挙げられ具体的な改善に取り組みを始めている。昨年度の取り組みでは、事故防止を目指したヒヤリハットの記録開始、機関紙の定期発行、救急講習受講などを実現した。
重点項目③	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)
	運営推進会議のメンバーは6名であり、利用者、利用者の家族、地域包括支援センター職員、民生委員、ホームの管理者および職員で構成されている。議題は地域との関係作りを中心に外部評価・自己評価の開示と検討、ボランティアの受け入れなどで、詳細な議事記録を残している。自治会からの参加が未だ実現していない。
重点項目④	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)
	機関紙「えがお」の年4回の発行が可能となり、その紙面の一部を使い、各家族に利用者の様子を写真を添えて伝えている。創立以来苦情が持ち込まれた例は無く、月1回来訪する介護相談員へ苦情の相談も寄せられていない。現在家族アンケートと意見箱の設置を検討中である。第三者窓口については、重要事項説明書で示し、説明している。
重点項目④	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	地域との連携は徐々に出来つつあり、ボランティアとしては、コーラス、フラダンス、ハンドベル、よし笛、手品などあり、音楽療法によるリハビリも受け入れている。自発的に近くのバス停のゴミ拾いや掃除を受け持っている。福祉体験に訪れる小中学生と交流している。ヘルパースクールの実習生のためにホームを開放している。

## 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)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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	近江商人の三方良しの教えからヒントを得て、「利用者と家族、地域、職員の3者が笑顔になること」を理念として独自に創りあげている。隣近所の人に気軽に立ち寄って貰えるような地域との付き合いを目指している。		
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	理念は居間に掲示しており、職員は利用者から笑顔を引き出せるよう理念を意識して係わっており、会議でも意見交換をしている。連絡ノートと利用者ごとの処遇ノートを密に記録し全員が毎日共有することで理念の実践に役立てている。		
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	地元自治会に加入し、率先して近くのバス停のゴミ拾いや掃除をしている。福祉体験授業の一環として、小中学生を受け入れている。ヘルパースクールの学生実習も引き受けている。		
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	サービス改善委員会があり、評価結果に基づき改善課題を設定し全員で取り組みを進めた。その結果、機関紙「えがお」の定期発行化、事故防止のためのヒヤリハットの記録、年2回の災害対策訓練を実施した。		
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2ヶ月に1回開いており、メンバーは6名で、利用者代表、利用者家族代表、地域包括支援センター職員、民生委員、ホーム管理者と職員1名から成り、議題は多岐に亘り、評価改善目標なども公開し協力支援を依頼している。		地元自治会からの参加を働きかけているが、未だ実現に至っておらず引き続き取り組んで行くことを期待する。

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	月に1度の市開催の情報交換会には時間の許す限り出席しており、包括支援センターの担当者とは常時連絡を取り合っており、サービスの向上につなげている。		
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	家族との面会時に利用者の体調の報告と共に立て替え金の明細報告をしている。家族会は無いが食事をかねた交流会を年に1度開いている。機関紙「えがお」を定期的に年4回発行し、その紙面の一部を使い、各家族に利用者の様子を写真を添えて知らせている。		家族会の立ち上げについては、利用者の半分以上が地元外の人で、対象とする地域も広範に亘るため難しい面もあるが、努力を期待したい。「えがお」の発行回数を2ヶ月に1度とするようさらなる努力を期待する。
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	現在まで苦情が寄せられた例は無く、月1回来訪する介護相談員へ苦情の相談も無い。現在意見箱の設置と家族アンケートを検討中である。ホームだけでなく第三者相談窓口もあることを重要事項説明書に明記し説明している。		
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	運営者は個別面談を実施し、本人の希望や苦情などを聴取するよう努めている。それでも身体上や待遇上で転職するケースが避けられない時は、ダメージを防ぐ為新人と引き継ぎ期間を1ヶ月程度は取るよう努めている。新人採用が遅れることがあった場合には、新人とベテランが夜勤を含めてダブル体制をとり、ダメージを最小限にとどめるよう努力している。		
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	研修については、各々の力量に応じた研修に、希望があれば会社負担で積極的に参加させており、内容は職員全体に回覧している。資格取得についても、研修費、交通費実費、時間給の支給を行い積極的に支援している。		個人別にレベルに応じた長期育成計画を立て、職員全体のレベルアップの方向を目指すよう期待する。
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	年1回高島市のグループホームの管理者が集まって懇談する機会があり参加している。職員やグループホームごとの交流は意欲は十分あるものの実現していない。	○	広域にグループホームが4箇所所在するという悪条件に負けず、地域の交流実現に道を拓くよう期待する。

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)
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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	入居希望者に対しては2日間位の体験入所を必ず実施している。その際どんな不安が大きいのか聞き出して、不安を解消出来た段階で泊まってもらうよう心がけている。		
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、利用者から人生の先輩として、料理や戦争の体験話やアドバイスなど沢山の事を教えてもらっている。気持ちが落ち込んで何も言えなくなっている職員に、「あんたよう頑張っているよ」と声をかけてもらったりもしている。		
<b>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</b>					
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	1人ひとりの生活暦や習慣などから得られた情報をもとに、会議で話合って接し方を学びあっている。確認困難な場合には、現有の情報を基に、本人に寄り添った対応に近づくよう努めている。日々、波があったりいつもと違うなどの中に意味するものを求めながら、その場の状況に合うような介護を心がけている。		
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、本人の生活暦を出来るだけ詳細に把握することを中心にして、家族の希望や意向を十分聞いた上で、場合によっては医師の意見も聴取して、ケアマネジャーが作成し全職員がこれを検討し作り上げている。家族にこれを説明し、承認確認印を録っている。		
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	日々変化する利用者の状態に対しては克明に記録しており、それに基づいた見直しや調整も実行している。このことは家族にも報告相談をし、了承も取っている。介護計画の見直し自体は現在5~6ヶ月に1回程度行っており、家族の記名調印を得ている	○	変化の有無を問わず3か月ごとに介護計画の見直しを確実に実施されるよう期待する。

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)
<b>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)</b>					
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	医療連携体制加算制度を導入し、各利用者の加入承諾書も完備し利用者、家族の健康、医療面での安心感に大いに寄与している。また家族の都合に合わせて医院、病院への送迎介助や一時帰宅、個別の外出支援にも柔軟に対応している。		
<b>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</b>					
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	かかりつけ医の受診に対しては家族との接触機会でもあることから基本的には家族が介助しているが、家族が不都合の場合には施設側で柔軟に対処している。診断結果、投薬などの医事情報の伝達も、家族とホーム側双方向で確実にやっている。		
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	利用者本人および家族あるいは身元引受人との間で重度化や終末期における希望、要望は説明し文書化し記録を整備している。しかしながらその時点では現実味が薄いこともあり明確な希望が記載されていないものもある。職員はその取り組みについてはよく理解している。		最終的な段階においては家族の協力が不可欠なので早い段階からその協力体制を協議しまた施設で行える医療行為などについても十分説明し家族、関係者の納得を得るよう希望する。
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	職員と利用者の間は信頼と尊敬の念で深くかかわっておりプライバシーを侵害するような会話は聞かれなかった。また職員は人権研修にも参加している。個人情報の取り扱いも配慮している。		
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	利用者は思い思いの場所でそれぞれの希望に合った楽しみごとや仕事をおこなっている。職員もやむを得ない事情でない限りその作業を中断して利用者の希望に沿っているのが見てとれた。		

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 (すでに取組んでいることも含む)
<b>(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</b>					
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	食事の準備は、利用者の能力に合った仕事を分担し合って職員と共同で行っている。後片付けも能力に応じて皆積極的に参加している。それぞれの体調に合わせて、刻み食・流動食など細かい配慮をし、職員も同じ食事を取っている。		
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	入浴回数は原則的には週2回(夏期は3回)であるが各々利用者の希望に合わせている。ほとんどが介助が必要であるため職員人員の配置の関係で朝風呂、夜間の入浴は行っていない。脱衣所に便所が設置されているのも利用者にとって安心である。		
<b>(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</b>					
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	新聞の取り入れ、水撒き、掃除、洗濯物たたみ、食事の支度など各人の能力に合った役割をこなしている。ボランティアによるハンドベル演奏やみんなでの合唱など日々の時間を楽しんでいる。		
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	近隣の喫茶店への外出や買い物などの外出には極力支援を行っている。年間行事としてお花見や新緑巡り、秋の紅葉狩り、外食やドライブに出かけている。		
<b>(4) 安心と安全を支える支援</b>					
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	日中、玄関および居室には鍵をかけていない。早朝新聞を取りに行く利用者があるのでブザーで対応している時間帯もある。		
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	本年度2回の避難訓練を実施しているが所内のみの訓練で地域の人々との協力体制は出来ていない。避難マニュアルもあり職員も役割分担、避難場所等よく認識している。防犯のための警備保障会社と連携している。	○	地域の消防署、警察署および自治会、近隣を含めた防災態勢を構築するよう早急に働きかけてほしい。玄関付近が火元になった場合のことを考え裏側の入居者の居室の一部を吐き出し窓に改造するなどして非常口の確保をぜひ検討願いたい。

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)
(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	月に1回体重測定を実施し食事量の調整を行っている。3食に汁物を提供し、また常時水分がとれるようやかんをおいている。		食事の摂取量および水分補給量の記録は全員ではなく体調的に必要な利用者のみにとどまっているので、全員に広げてもらいたい。食事メニューの栄養バランス管理も期待したい。
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	こじんまりとした玄関から居間へと入ると外の光がいっぱい入った明るさに満ちている。それに続く食事場所や台所も居心地の良い空間である。便所も清潔に保たれておりいやな臭いなどはない。時節柄居間にはクリスマスツリーが飾られており壁面には利用者の作品を飾り、我が家の居間の感じを出すよう工夫している。		
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	利用者の個室は利用者の好みにより畳敷きありベッドありとさまざまである。各人の使いなれた家具などが置かれ家と変わらぬ落ち着いた雰囲気である。部屋の入り口にはそれぞれ違った花が飾られ、自分の部屋という認識を持って貰えるよう工夫している。		