

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	2592400028
法人名	社会福祉法人 近江薫風会
事業所名	スマイルグループホーム
訪問調査日	平成 22年 5月 26日
評価確定日	平成 22年 6月 10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

【評価実施概要】

事業所番号	2592400028
法人名	社会福祉法人 近江薫風会
事業所名	スマイルグループホーム
所在地	滋賀県米原市寺倉603番地の3 (電話) 0749-54-8211

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 2階
訪問調査日	平成22年5月26日

【情報提供票より】(22年5月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成18年9月9日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	8 人	常勤	6 人 非常勤 2 人 常勤換算 7,35人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨 造り		
	1 階建ての	1 階 ~	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)	円	
敷 金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	120,000	有りの場合 償却の有無	有	
食材料費	朝食	円	昼食	円
	夕食	円	おやつ	円
	または1日当たり		1,550 円	

(4) 利用者の概要 (5月 1日現在)

利用者人数	9 名	男性	1 名	女性	8 名
要介護1	1 名	要介護2	5 名		
要介護3	1 名	要介護4	2 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 84.4 歳	最低	70 歳	最高	93 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	近江診療所 岡崎医院 山根歯科医院
---------	-------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

スマイルグループホームはデイサービスセンターを併設して田園地域に建っている。介護の原点は「安心」と「信頼」と理解して安心な生活支援の為に夜勤は2名態勢と侵入者や利用者の外出に対してセンサーで感知するシステムの導入をしている。火災報知器が作動すれば消防署と警備保障会社や施設長の携帯電話へ自動通報するシステムを導入している。地域と密着を深める為に職員などの雇用は地域住民を主にした配慮をしている。利用者の楽しみ、気晴らしを図る為に外出支援や外食の機会を多く持つようにしている。行政からの委託で業界のこれからの方向性を検討する先進的なパイロット事業に参画して取り組みを行っている。

【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)
	前回評価の改善課題の1つは運営推進会議の2ヶ月毎の開催であったが今年度6回開催している。2つめの利用者の重度化終末期の家族等との共有を図ることの課題であったが「重度化した時の対応指針書」を作成して家族と話し合い家族の署名、捺印を得ている。
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)
	サービス委員会で21年12月から自己評価作業に取り組み管理者で纏め上げて作成した。課題については外部評価の結果を踏まえてこれから改善活動に取り組んで行く。
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)
	運営推進会議は年6回の開催した。メンバーは地域代表、利用者、家族、市職員、事業所職員で構成している。議題は事業所の概況報告が主で質疑を受けている。意見要望などは出ていない。
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)
	意見、苦情窓口は重要事項説明書に事業所、行政、第三者委員会など4箇所を明記している。広報紙薫風新聞や個人便りを毎月発送している。家族の訪問時には利用者の生活ぶりを説明して意見などを聞き取る様になっているが意見苦情はでていない。
重点項目⑤	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	自治会には入会して地域との交流を行っている。老人会の行事には参加している。ホーム内で行う朝昼食の調理委託や夜間の宿直員などは地域住民の雇用などを図り、地域に密着する配慮をしている。

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 (すでに取り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	「地域の人々と共に、愛され、安心かつ信頼をされる・・・役職員一人ひとりが情熱と気概をもって利用者各位の生きがいと尊厳の保持を最優先し、最適かつ質の高いサービスの提供により地域社会に貢献する」と地域密着した理念をつくり上げている。		
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	理念の縮小版を名札の裏側にはり付けて日頃のサービス活動の中で意識付けをしている。毎月行う事業所内研修に施設長から理念の周知を図っている。職員に理念の理解度を確認する記述テストも行った。家族や地域に周知する為にパンフレットに明示やグループホーム内に理念を掲示している。		
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	自治会に入会している。自治会主催の夏祭りや子供会の古紙回収や敬老会に参加している。老人会は入会が許されない。朝夕食はシルバー人材センターを通じ地域の人々の派遣を受けてグループホーム内で利用者と共に調理を通じて交流をしている。地域に向けて職員がバイオリン演奏などの交流も行っている。		
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	自己評価は21年12月から全職員で行い役職者で纏め上げた。課題については外部評価の結果も踏まえてこれから改善活動に取り組んでいく。		
		○運営推進会議を活かした取り組み	運営推進会議は、2ヶ月に1度開催している。メンバー		

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)
5	8	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	は利用者、家族代表、自治会、民生委員、市職員、事業所職員で構成している。議題はグループホームの概況報告が主体で質疑が出ている。外部評価の報告はしている。質疑はでていないが意見提案の発言はない。		会議で、外部評価の報告をしているが自己評価の報告もしてほしい。出席している委員から市の行政報告や自治会行事などを議題にするなどをして双方向の議論する会議になるように努めてほしい。

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 (すでに取り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	米原市へ広報紙「薫風新聞」を毎月持参して訪問している。湖北介護サービス事業者協議会の会長としても行政へ報告や打ち合わせに訪問する機会も多い。介護相談員は今年度9回延べ20人の受け入れをした。		
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	広報紙薫風新聞や個人だよりを家族宛に毎月発行している。家族の面会時に生活状況を伝えている。利用者の状態変化時には電話で報告している。預かり金は領収書、通帳の写し、個人台帳の写しを家族に送付している。職員異動報告は別途定期的に行っている。		
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	重要事項説明書には苦情窓口を事業所、行政機関2箇所、第三者窓口を明示している。ホーム玄関に投書箱を設置している。運営推進会議や家族会で意見苦情の受け入れを表明している。家族訪問時に意見や苦情を聴くようにしている。質疑はあるが意見苦情は出ていない。		
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	職員の退職や異動時には利用者のダメージを緩和する為に2週間程度の引き継ぎ期間を設けている。職員の定着を図る為に施設長と職員個々と年2回、面接を通してチャレンジシートを活用して自己啓発などの話し合いをしている。		
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立て、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	職員毎に長期育成計画票をつくり入社時からの研修実績と今後の育成目標を書き込み外部の研修・訓練の受講を支援している。事業所内研修は全員対象に毎月行っている。平成21年度の内部、外部研修合わせて職員8名に対しては28回延べ65人が受講をした。		
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	湖北介護サービス事業者協議会(200事業所)の会長職として業界を牽引している。グループホーム部会で1ヶ月に1回研修会や交流会に参加し、研修した内容で学ぶべき事項は持ち帰りサービスの質の向上につなげている。県から委嘱を受けて先進的なパイロット事業の複数事業連携ユニットを組んで交流をしている。		

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 (すでに取り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	職員が利用予定者を事前に訪問してなじみを作ると共に生活歴などを把握している。利用予定者や家族の見学や体験入居を受け入れている。入居後は早く馴染めるよう全職員で利用者の細かな表情をくみ取る配慮をしている。		
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	利用者の生活歴や特技などの把握から、利用者の能力が発揮出来る環境を作り出すように配慮している。職員は洗濯機と手洗いとの併用や菜園の維持管理など日常生活の中から利用者に学ぶことがある。		
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	利用者の受け入れ時にアセスメントを行い生活環境や生活歴からくる思考背景を把握するように努めている。利用者の訴えが困難な場合や意志表示が把握しにくい時には利用者の寄り添う時間を長くもって把握するように努めている。スマイル顔、泣き顔などの表示カードで意思確認をする時もある。		
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	利用者、家族の希望の聞き取りや、医師の意見を聞き、利用者の生活歴を配慮して介護計画案を作成して、サービス担当者会議で仕上げています。家族の署名と捺印は取り付けています。		
		○現状に即した介護計画の見直し	月1回サービス担当者会議でモニタリングを行い必要		

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)
16	37	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	であれば見直しをしている。状態変化時は緊急サービス担当者会議で検討し家族、医師など助言を得て新たな介護計画を作成している。状態の変化がなくても3ヶ月経過時点で見直しを掛けている。家族の署名と捺印を取り付けている。		

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 (すでに取り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					
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	医療連携体制加算事業所として利用者の容体急変時には看護師(看護ステーションからの派遣や併設のデイサービスの常勤看護師)の対応が出来る。家族が利用者と一緒にホーム内で食事することや利用者と同室で宿泊も受け入れている。		
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、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	かかりつけ医の利用者は2名である。かかりつけ医への移送支援は家族を原則としているが家族の申し出によりホームでも対応する。ホームでかかりつけ医へ移送支援した時にはその診断結果は家族へ報告している。		
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	「重度化した時の対応指針書」を作成し入居時に、本人や家族に説明している。重度化したときにホームで家族介護が可能であれば見取りまでホームで利用者が入居の継続対応する旨明示して1家族に3人の署名捺印を得ている。		
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	プライバシー保護や個人情報漏洩防止のため、1年に1回施設長が講師となり、研修をしている。個人情報の取り扱いは、個人情報保護規定に則り個人情報類は利用者の目に触れない書架で管理している。職員会議で言葉使いや接遇・マナーについて話しあっている。		
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	ホーム内の生活スケジュールは作っているが利用者個々の意向や体調などを考慮して利用者ごとに1日の生活スケジュールを柔軟に決めて対応している。		

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	利用者の能力、特技を活用して調理、盛り付け、後片付けを分担している。外食は1ヶ月に1~2回行く。誕生会、花見、月見、クリスマス、パーティ等の楽しい食事会を持っている。弁当持参で三島池や醒ヶ井に出かけ食事をしている。職員は利用者と一緒に団欒をしながら食事を摂っている。		
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	入浴は、毎日午前10時から午後3時まで対応している。冬至には柚子湯を提供している。浴室、脱衣室に暖房設備を設置している。		
(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	毎食の調理、配膳や後片付け、洗濯機を使える人や洗濯物を干せる人や、たたむ人など能力に応じて役割を担っている。健康体操は全員で行い、カラオケや書、テレビ鑑賞、菜園など好みに応じて日々の生活をしている。		
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	天気の良い日は、脚力に応じた散歩をしている。車椅子利用者も一緒に外出支援している。彦根城や盆梅展等のドライブを平成21年度は15回行った。		
(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	日中は居室や廊下、玄関などは鍵を掛けていない。夜間は防犯上鍵を掛けている。		
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	火災報知器、スプリンクラーを設置しており火災時には消防署と警備保障会社に自動通報システムを設置している。消防署の指導の下、避難訓練と救命訓練(AED)などを2回行った。緊急時の対応マニュアルは整備出来ている。		火災時の消火や避難訓練には近所の人、2名の参加であったが、地域の自治会長、消防団、防災会などの人々にも参加して頂くように働きかけて、災害時の支援態勢に理解を求めてほしい。

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 (すでに取り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	朝、夕食は食材支給会社で、昼食は配食会社で、それぞれでカロリーとバランスの配慮をしている。利用者の摂取量、残食量、などの管理をしている。水分摂取量については利用者毎に必要な量を湯飲みで測定して管理している。アレルギーや食事制限を必要な利用者は主治医の指示を受け個別の献立を作っている。		
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	玄関には季節の花を生けている。廊下や居間には手作りの切り絵や書、花瓶を飾っている。居間と台所は一体で洋室となっており、畳コーナーも設けている。トイレは3箇所あり清潔に保ち、廊下も広い。		
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	居室は洋室でベッドと整理タンスをホームで設置している。畳3枚も希望により敷いている。居室には、馴染みの机や椅子等の家具が持ち込まれている。壁には家族の写真や色紙など飾りつけていて居心地良く過ごせる工夫をしている。		