

## 1. 評価報告概要表

## 【評価実施概要】

事業所番号	2471400131
法人名	医療法人 ネオポリス診療所
事業所名	グループホーム 若返り
所在地 (電話番号)	いなべ市大安町大井田2836 (電話) 0594-88-0900
評価機関名	三重県社会福祉協議会
所在地	津市桜橋2丁目131
訪問調査日	平成 19 年 8 月 22 日(水)

## 【情報提供票より】 (H19年8月3日事業所記入)

## (1) 組織概要

開設年月日	平成 15 年 12 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	11 人	常勤 6人, 非常勤 5人, 常勤換算 4.4人	

## (2) 建物概要

建物構造	鉄骨 造り		
	2 階建ての	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)	45,000 円	その他の経費(月額)	19,000 円
敷金	有(45,000 円) 無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( ) 円	有りの場合 償却の有無	有 / 無
食材料費	朝食	300 円	昼食 450 円
	夕食	450 円	おやつ 屋、夕食に含む 円
	または1日当たり 円		

## (4) 利用者の概要(8月3日現在)

利用者人数	9 名	男性 1 名	女性 8 名
要介護1	4 名	要介護2	3 名
要介護3	1 名	要介護4	1 名
要介護5	0 名	要支援2	0 名
年齢	平均 85 歳	最低 74 歳	最高 92 歳

## (5) 協力医療機関

協力医療機関名	いなべ総合病院
---------	---------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

2階建てで、2階部分にある当ホームが、現在、重要課題として取り組んでいるのが緊急時の対応について、職員の安全意識の向上、的確な判断による連絡通報、利用者の迅速な避難誘導に取り組んでいるように見受けられた。各トイレには、緊急時の避難誘導等について、大きな字で書かれたマニュアルが貼られていた。一日に数回は利用するところに貼られていることにより避難誘導の手順が無意識のうちに脳裏にやきつけられ、職員の緊急時に対する意識の向上につながられている。また、夜間を想定した緊急避難訓練も行われている。

## 【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今後の取り組み、改善状況(関連項目:外部4)
	昨年の評価で要改善とされた項目について、職員ミーティング等で検討され、改善が図られている。 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	管理者、職員は外部評価を行う意義を理解しており、今回の自己評価も全職員で取り組み実施された。
	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	現在のところ、運営推進会議は検討中であり開催されていない。
	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	若返りだよりを、月一回発行しホームの近況、担当職員及び管理者よりのコメントを加え、金銭出納、領収書を添えて一緒に送っている。相談、苦情等は重要事項説明書に記載されており説明もされている。玄関には、目安箱も置かれ相談、苦情を受け付けている。
	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	個人的には、買い物、散歩などで知り合った人との交流はあるが、ホームと地域の関係は、自治会にも未加入であり、運営推進会議も開かれていない状況で地域との連携はしていない。

## 2. 評価報告書

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	「心の拘束をしない」の理念を大切に、ケアに取り組んでいる。	○	昨年の法改正により、基本方針も地域との関係が重視されるようになってきている。これまでの理念に加えて地域密着型サービスとしての理念を目指し、職員と一緒に作り上げることが望まれる。
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、職員と一緒に作りあげてきたが、日常的に話し合われず職員全体に浸透していない。	○	ミーティングや申し送りの後に、理念について触れ、意識づけされ、より質の高いサービスを目指すことに期待したい。
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	個人的な交流は、買い物とか、散歩などで知り合った人とはあるが、自治会、老人会にも入っていないのであまり交流はしていない。	○	地域から孤立することなく、地域の一員として暮らし続けるためにも、自治会に加入して行事等に参加することが望まれる。
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	管理者及び職員も、評価の意義を理解しており自己評価も全員で取り組んでいる。また、昨年の評価で要改善とされた事項も検討し改善が図られている。		
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、検討中であり実施されていない。	○	地域密着型サービスとして、運営推進会議の役割は重要であり一日も早い立ち上げを期待したい。

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)
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	現在のところ、市の担当者との話し合いはあまりしていない。	○	検討中である運営推進会議の立ち上げについても、積極的に市の担当窓口を訪問し、話しやすい雰囲気をつくり共にサービスの向上に取り組むことが望まれる。
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	担当職員及び管理者より、コメントを書き込んだ若返りだよりを毎月発行し、送っている。金銭出納も領収書を添えて報告をしている。		
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	運営規定及び重要事項説明書に、記載されており説明をしている。また、玄関に目安箱もおかれている。		
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	退職職員のお別れ会には利用者も職員と一緒に参加をしている。退職後も利用者が寂しがるときは電話で話し合ったりしてダメージを少なくするよう配慮している。		
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	現在は、固定された職員のみ研修に参加している。他の職員は研修の機会が与えられていない。	○	それぞれ職員の、段階に応じた研修が受けられるよう計画し受講することが望まれる。
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	同業者との交流は、固定された職員のみ行っているが、その他の職員は参加していない。	○	一部の職員のみで行うのではなく、他の職員も含め相互訪問等を行い、サービスの質の向上を目指すことが望まれる。

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	事前に、家族、本人にも遊びにきていただくよう話しているが実現していない。入居後、帰宅願望が強かったり、不穏になられる利用者がある場合は、家族と相談のうえ電話で直接話して馴染んでいくように支援をしている。		
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	入浴中は、2人きりのため利用者も安心して、悩みや、不安など何でも話してくれるので、いろんなことを話しながらコミュニケーションを図っている。		
<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	日頃より、声掛けを頻繁に行い利用者の言葉や、表情を推し測ったりして確認をしている。また、家族や、面会に見えた方にも積極的に話しかけ情報を得るようにしている。		
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	担当職員が、中心となり日頃より利用者、家族との話し合いを行い、それをもとにミーティングで各職員の意見を聞き、計画作成担当者が介護計画を作成している。		
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	家族の訪問時には積極的に声掛けを行い、利用者の状況等を話し合っている。急激な変化が生じた場合は、FAXなどで連絡を取り合い現状に即した介護計画を作成している。		

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)
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</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	本人や、家族の希望を踏まえて診療所への受診を支援している。		
<b>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</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	ホームの母体である診療所で受診する利用者は、2週間に一度の受診を支援している。かかりつけ医が遠方の方は家族で対応しているが緊急時は、ホームで対応している。		
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	重度化した場合でも、出来るだけ支援をしている。入院治療が必要な場合は一ヶ月以内ならば、継続して入居は可能である。		
<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	職員は、利用者を人生の先輩と敬いプライバシーを損ねるような言葉掛けはしていない。個人情報の取り扱いも十分に配慮している。		
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	職員は、ホームの決まりを優先せず、利用者一人ひとりの希望、状態に配慮しながら支援を行っている。		

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)
<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	食事の準備や、後片付けなど利用者も一緒になって行っている。食事職員、利用者と一緒に食事を、思いつきながら楽しくさせていた。		
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、利用者の希望に合わせて、シャワー浴や足湯にしたりしている。浴室は2人っきりのため利用者も安心して、いろんなことを話してくれるので楽しい語らいの場としている。		
<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	洗濯物干し、洗濯物たたみ、料理の手伝いと利用者の意向に配慮して支援を行っている。		
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	食材の買い物とか、散歩などを利用者の希望にあわせて行っている。		
<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	管理者、職員は鍵を掛けることの弊害を理解しており日中は鍵を掛けていない。目に見えない心の拘束もしないように気をつけている。		
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	避難訓練は、夜間を想定して年に一回実施しているが地域の協力が得られていない。	○	検討中である運営推進会議を、早く立ち上げ地域の協力を得られるよう話し合われることが望まれる。

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	栄養摂取量や、水分量も一日を通じて確保できるようにしている。		
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	利用者の作品を飾ったり、草花などを活け居心地よく過ごせるようにされている。		
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	家族の協力を得て、ダンスや机、家族の写真等を持ち込み居心地よく過ごせるようにされていた。		