

# 1. 評価報告概要表

## 【評価実施概要】

事業所番号	2472300066
法人名	株式会社 ソウセン
事業所名	株式会社 はなの家
所在地 (電話番号)	亀山市関町木崎1234番地 (電話) 0595-96-0217
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 11 月 12 日(月)

## 【情報提供票より】(H19年10月25日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 15 年 10 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	12 人
職員数	13 人	常勤 9人, 非常勤 4人, 常勤換算 5.5人	

### (2) 建物概要

建物構造	木造 造り		
	1 階建ての	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)	45,000 円	その他の経費(月額)	26,000 円
敷金	有(150,000 円) 無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(150,000 円) 無	有りの場合 償却の有無	有 / 無
食材料費	朝食	300 円	昼食 400 円
	夕食	600 円	おやつ 昼食に含む 円
または1日当たり 1,300 円			

### (4) 利用者の概要(10月25日現在)

利用者人数	12 名	男性 5 名	女性 7 名
要介護1		名	要介護2 7 名
要介護3	3 名		要介護4 2 名
要介護5		名	要支援2 名
年齢	平均 86 歳	最低 73 歳	最高 73 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	鈴鹿回生病院 磯村内科
---------	-------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

事業所の周りは住宅やアパート、畑などがあり静かな環境である。事業所の敷地内には通所介護、居宅支援、福祉用具貸与の事業所が併設されている。事業所は2ユニットでそれぞれ建物が独立している。利用者は各ユニット6人ずつの少人数で、A棟、B棟、独立した暮らしがされている。ユニットの間に家庭菜園の畑があり、利用者が野菜やお花を丹精込めて作られている。A棟、B棟の利用者は窓越しに顔を合わせたり、自由に出入りをして交流をしている。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	<p>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)</p> <p>前年度外部評価後、全職員で目を通し、要改善点について話し合われた。指摘された防災訓練は、本年7月消防署の協力を得て実施され、また利用者の健康診断についても協力医のもとで実施された。わかりやすい表札の設置と職員の休憩場所等の確保は今後の課題である。</p> <p>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</p>
	<p>各ユニットのホーム長、管理者、施設長の幹部で話し合わせ、自己評価が作成された。</p>
重点項目②	<p>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)</p> <p>本年度から運営推進会議が開催され、11月に3回目の開催が予定されている。自治会の取り決めで、集合住宅等の自治会への加入を認めていないが、推進会議のメンバーには地域4自治会のうち自治会長が2名、コミュニティー会長、民生委員に参加要請し、事業所の理解を求め、地域での連携を図るべく協力をお願いした。</p>
重点項目③	<p>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)</p> <p>開所当初は、電話で1ヶ月に2回、家族へ様子を知らせていたが、現在は希望される家族へ定期的に電話をしている。3~4ヶ月に1回、担当職員が様子を手紙に書き、写真を同封し家族へ送付している。預かり金については、事業所の利用料金の請求時に、使った領収書を添付し報告されている。</p>
重点項目④	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>散歩や買い物などで近隣の方と顔馴染みになり挨拶する程度であるが、事業所の敷地が広く、今後地域の避難場所としての提供を検討中である。</p>

## 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>					
<b>1. 理念と共有</b>					
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	各ユニットごとに職員が理念を考え、A棟、B棟で理念の文言は異なるが、利用者の尊厳を守る理念が掲げられている。理念は地域密着型を意識し、更に検討中である。		
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	理念は棟内に掲示し、月1回開催のミーティングで皆で唱和をし、意思統一を図っている。生き生きとした安心した暮らしを支えようと取り組みがされている。		
<b>2. 地域との支えあい</b>					
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	散歩や買い物で地域の方と顔見知りになり挨拶など交わす。併設のデイサービスの利用者や訪問してくれる保育園児などと交流もしている。事業所が主催する秋祭りには地域自治会へ回覧などで周知し、来ていただいで一緒に楽しんでもらっている。また施設長は市の商工会の会員でもあり、事業所のPRにも努めている。		
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
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	前年度外部評価後、全職員で目を通し改善点を検討された。防災訓練、定期的な健康診断など改善に向けた取り組みがされている。本年の自己評価は、幹部職員により取りまとめられ、報告がされている。	○	今後、自己評価についても全職員で取り組みされるよう期待する。また、前年度の改善点であった、玄関にわかりやすい表札の設置や職員の休憩時間等の確保の取り組みにも期待したい。
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	本年度7月に第1回、9月に第2回目の推進会議が開催され、自治会長2名、コミュニティー代表、民生委員にも参加要請し、会議が運営されている。まず、事業所を知ってもらうこと、地域との連携の模索等が話し合われた。		

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)
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	市担当者とは付加事業等情報交換をしている。市から委嘱された介護相談員を毎月受け入れている。		
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	当初は家族へ月に2回、電話で様子を知らせていたが、現在は希望する方へしている。職員が様子を手紙に書き、写真を添えて3～4ヶ月に1回郵送で報告している。預かり金については、請求書を送付時に使った領収書と共に送って、一定の金額の補充をしてもらっている。	○	職員の異動・紹介の方法として職員の名札付けとか職員一覧表の掲示等の検討をお願いしたい。
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	家族の面会時など、家族の思い意見を積極的に聞くようにしている。今のところ苦情は寄せられていない。	○	重要事項説明書の苦情相談窓口に市の相談苦情受付担当課の明記と、併せて事業所の窓口の電話番号の記載をお願いしたい。
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	欠員の折には、A棟、B棟の職員間で応援体制を整えている。新規職員との交代時には、試用期間を設けて前任者とラップして利用者馴染んでもらうようにしている。		
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	年に1回は外部への研修に順次参加させている。研修後は、ミーティングで報告するようになっている。		
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	県グループホーム連絡協議会、全国認知症グループホーム協会に加盟している。亀山市のグループホーム7事業所での会合を2ヶ月に1回もち情報交換をしている。		

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	体験入所で馴染んでもらって、利用に導いている。居室の調度品はすべて利用者が持ち込むようになっており、自宅での生活と違和感がないようにしている。		
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	畑仕事や、食事の買出し、準備、片付け等々利用者が出来る所は職員とともにしている。		
<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	普段の会話などから、思いを把握するよう努めている。好きなことを見出し、それに没頭できるような支援を心がけている。		
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	家族の希望は訪問時に聞き、ミーティングでカンファレンスが行われ、職員から利用者の状態について報告がされ、それに基づき介護計画が作られている。		
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	3ヶ月に1回の見直しがされ、変化があれば随時見直しがされている。家族の同意を得ている。		

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	通院は基本的には家族にお願いしているが、出来ない場合は事業所で支援がされている。訪問理容、美容を利用することが多いが、中には毛染めなどで行きつけの美容院へ行きたい方もあり、希望があれば支援をしている。		
<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	利用者は事業所の協力医がかかりつけ医となっており、往診をしてもらい健康管理に努めている。歯科についても半年に1回の往診をしてもらっている。		
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	すでに3名の方をターミナルで看取った。入居時に本人家族へターミナルでの対応を説明しており、できるだけのことすることは職員にも伝えている。現在は、状態が変わった時に対応する姿勢である。	○	事業所として本人、家族、かかりつけ医との連携はもとより、急変した場合を含めて、夜間での対応など職員が共有できるターミナル指針を明確にされるよう期待する。
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<b>1. その人らしい暮らしの支援</b>					
<b>(1)一人ひとりの尊重</b>					
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	個人情報の保護の取り組みから、プライバシー保護には配慮をしている。またミーティング等で話し合い、職員の意識の高揚も図っている。		
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	1日のスケジュールで、3度の食事時間、午前午後のおやつ時間は概ね決めているが、あとはその日の利用者の状態や様子をみてやる事を見極め、ゆったり過ごしてもらうようにしている。		

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>(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	利用者の食べたい物を聞きながら職員が献立を立てている。食材は、買い置きを避けて、毎日職員と一緒に近くのスーパーへ買い出しに行く。時には家庭菜園で収穫した野菜が食材になる。野菜の皮むきなどの準備や、食後の片付けなども利用者の役割があり、自然にやられている。		
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	お風呂は毎日沸かしている。職員体制が3人になる午後3時ごろが入浴タイムなる。しかし、その時間以外で希望があれば、希望に沿っての入浴が可能である。		
<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	ドライブに出かけたり、趣味のキーボードをたたいたり、百人一首を楽しむなど、好きなことを楽しんでもらう支援がされている。ゴミ出しを手伝ってくれ、役に立てていることの張り合いをもっている利用者もある。		
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	中庭に出たり、自由に隣のユニットへ行き来をするなど、日常的に外へ出ている。近くの公園まで散歩や買い物などで外出の機会が多い。		
<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	日中は、鍵はかけていない。帰宅願望で外へ出てしまう利用者には、職員が後から付いて見守りがされている。		
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	本年7月30日に、併設のデイサービスと合同で消防署の協力を得て、避難訓練を実施した。	○	事業所の敷地が広く、災害時には地域の避難場所としての提供をしたい意向で提案されており、ぜひ実現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)
(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	食事の摂取量は、個人ファイルで記録がされて把握している。水分補給はこまめにとるように心がけている。カローチェックも職員が時折して、バランスのよい献立を立てるようにしている。		
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	リビングは窓から陽光が差し明るい。気になる臭いはしない。壁には張り物が少なく、シンプルである。季節の移ろいがわかるように時季に合わせて七夕飾り、クリスマス飾りなどリビングに飾られる。		
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	基本的に事業所は居室の提供のみで、備品はすべて利用者の持ち込みである。カーテンも自分の好みの柄で設えられ、整理ダンスやテレビ、趣味のキーボードが置かれ、なかには家族の位牌を祀られている方もある。ただ寝具だけのあつまり型の居室の方もあり、それぞれの好みに設えられた居室である。		