

# 1. 評価報告概要表

## 【評価実施概要】

事業所番号	2470100559
法人名	有限会社 すずらん
事業所名	すずらん寿楽の家
所在地 (電話番号)	桑名市大字下深谷部447番地1 (電話) 0594-29-2138
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 12 月 7 日(金)

## 【情報提供票より】 (H19年11月20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	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	30 人	常勤 13人, 非常勤 17人, 常勤換算	13.6人

### (2) 建物概要

建物構造	鉄骨 造り	
	1階建ての1階部分	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)	24,000 円	その他の経費(月額)	0~5,000 円	
敷 金	有( 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	200 円	昼食	300 円
	夕食	300 円	おやつ	200 円
	または1日当たり 円			

### (4) 利用者の概要( 11 月 20 日現在)

利用者人数	27 名	男性	7 名	女性	20 名
要介護1	3 名	要介護2	3 名		
要介護3	14 名	要介護4	2 名		
要介護5	4 名	要支援2	1 名		
年齢	平均 83 歳	最低	55 歳	最高	99 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	山本総合病院 星野歯科 森医院
---------	-----------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

建物は国道に面した一階デイサービスと併用の2ユニットと、単独のユニットの3ユニットである。併設ユニットに於ける居間兼食堂は、デイサービス利用の人と同時支援となっており、グループホームの定義(小人数、共同居住、家庭的で落ち着いた環境の中で)と少し異なっている。運営者は「地域に奉仕する」を信条として、地域からも福祉拠点の重要な場所として頼りにされている。職員は「テキパキ」として明るく、年齢層も若い人から中年まで幅広く、開設以来の人が多く利用者と良く馴染んでいる。

## 【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>運営理念の明示は、簡単で解り易い物と基本的な考え方の3項目に各々掲示され改善されている。職員間の意見交換は、月一回ユニット毎に開催され職員と管理者との意思統一が図られている。</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>自己評価票の記入は管理者が行っているが、項目に応じ職員から実態を聞き評価していると同時に、更に「取り組んでいきたい」項目について話し合われ実践されている。</p>
	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>過去の会議での討議内容は、災害を主に行われている。参加メンバーに利用者、家族が入っておらず、評価の取り組みや評価後の改善の取り組みをモニターしてもらおう等の努力が望まれる。</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>家族への報告は「すずらんだより」を毎月発行し、全体の様子を伝えると共に、個人の状況も記入欄を設け発信されている。家族の訪問時には、運営者、管理者も積極的に意見交換している。</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>地域での福祉総合施設として位置づけられ信頼されており、災害時の備蓄も余分に確保され重要拠点となっている。</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 (すでに取り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	「本人らしい生活がいつまでも」を基本理念の柱としてつくりあげられている。法改正に伴う「地域住民との交流の下で」についても検討され、おこまれている。		
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	「本人の意思を受け入れる姿勢」を基本に、一人ひとりに沿ったサポートがされている。		
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	事業所は地域の重要な福祉拠点として信頼され、利用者は地域の一員として認められている。運営者は元々、地域の人であり自治会とのかかわりも深い。		
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	管理者は職員の意識合わせとして実態を聞きながら評価に取り組んでおり、外部評価の意義も伝えられている。又、前回の具体的な改善も「理念の明示」「職員の意見交換」など、実践されている。		
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	過去の討議内容は、災害時の対応について主に話合われている。参加者に利用者、家族が入っておらず、自己評価の取り組みや外部評価の結果の公表もされていない。	○	基本的には二ヶ月に一度程度の開催が望ましく、参加者には利用者、家族の参加にも考慮して欲しい。討議内容には自己評価の取り組みや外部評価結果の公表についてもモニターしてもらおう等の改善が望まれる。

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)
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	福祉担当者が時々来て種々の相談をしており、密接な関係にある。		
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	月一回の「すずらんだより」の発行で全体の様子を知らせると共に、個人の状態を知らせる欄があり暮らしぶりが報告されている。金銭管理は個人の出納帳があり、家族の確認のサインを受けている。		
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	「ご意見箱」が各ユニット毎に玄関に設置されており、家族の訪問時には運営者、管理者も積極的に意見交換がされている。		
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	職員の離職は少なく、ユニット毎の異動も殆どない。運営者の考え方として、出来る限り常勤者で支援できる体制に努力されている。		
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	外部での研修には出来る限り順次参加出来る様に配慮され実施されており、他の職員への水平展開がおこなわれている。管理者及び職員の段階的なスキルアップの為の研修計画は確認出来なかった。	○	職員は若い人と中年層に二極化しているが、管理者を含め職員の段階的な研修計画を基に更なるスキルアップを期待したい。
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	市内の他のグループホームとの交流は少ないが、県単位でのグループホームとの交流や市内の他事業者との交流を通じて意見交換を行い、サービスの向上に取り組んでいる。		

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、場の雰囲気徐徐に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	空き室が有る場合は、基本的には拒否しない考え方である。ケースにより訪問する時もあるが、家族と利用者が来所して説明し相談しながら決めている。		
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	日々過ごす中で、昔の遊びを教わったり野菜の処理の仕方を教わったりする事も多く学びの機会がある。基本的には絶対に「ダメ」とは言わない事を心掛けて支援している。		
<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	フェースシートに基づき一人ひとりの過去の生活環境に合わせた支援が出来る様に、ユニット毎の割り振りも考えている。		
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	フェースシートに基づき職員、管理者とが落ち合わせ作成されており、介護計画者に家族のサインを受け確認のうえ相談している。		
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	職員、管理者との月一度のミーティングで状況の確認が実施され随時見直しがされている。		

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	かかりつけ医院への送迎の機会も有り、外泊時の送迎など柔軟に支援している。		
<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	利用者毎のかかりつけ医が多く、その他の利用者については事業所の協力医と契約して適切な医療を受けられる様に支援している。		
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	終末期のあり方については、契約時に必ず家族と話ししており、希望のある人については同意書を交わしている。 家族の来所時にはその後の変化により相談されている。		
<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	職員は事業所立ち上げからの人が多く、利用者の個性を重視した支援が行われている。		
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	食事時間などは決めているが、本人の希望が有るときには出来る限り希望に合わせている。		

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	サポートの必要な利用者については職員がフォローしながら一緒に食事し、出来る人は後片付けも進んでしている。		
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	デイサービスと同じユニットの利用者は、その人達と合わせて入浴支援がされ、単独ユニットについては基本的に月、水、金となっているが、希望者にはその他の日も入浴支援を実施している。		
<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	利用者毎の趣味に応じた楽しみ事(絵、書道、畑仕事など)を積極的に支援しており、役割も出来る限り利用者の身体程度に応じてしてもらっている。		
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	事業所の裏は人通りの少ない道で、車椅子利用の人も含め日常的に散歩の支援がされている。		
<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	運営者の責任感からデイサービス併用の1・3ユニットに於いては日中玄関は施錠されている。事業所としても検討してきたが現在に至っている。尚、どうしても外に出たいと訴えられた場合は、職員が見守りながら出ている。	○	利用者の立場、信条を第一に考えると拘束されている気持ちがあり、時間を限って玄関を開放する等職員と今一度検討をお願いしたい。
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	防災訓練が実施されており、避難所への通路確認もできている。災害時の備蓄は利用者以上の準備がされており、地域からも信頼されている。		

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)
(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	併設のデイサービスの栄養士が栄養バランス、量について確認し、水分量についてはバイタルチェック表に基づき実施されている。		
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	デイサービスとの併設ユニットの居間兼食堂は、同時使用になっており落ち着いた雰囲気にはないが、季節に応じたクリスマスの飾り着けなど季節感が取り入れられている。		
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	居室は交通量の多い国道に面した部屋も有り、特に二重窓にする等の工夫は無いが、一人ひとりタンスや物入れ等使い慣れた物が各々持ち込まれている。		