

# 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	グループホーム 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 20 年 11 月 18 日(火)

## 【情報提供票より】(H20年10月16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	10 人	常勤 8人, 非常勤 2人, 常勤換算	11.1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)	15,000 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 円
	または1日当たり 1,300円		

### (4)利用者の概要(10月1日現在)

利用者人数	12 名	男性 2 名	女性 10 名
要介護1	2 名	要介護2	3 名
要介護3	5 名	要介護4	2 名
要介護5	名	要支援2	名
年齢	平均 85.3 歳	最低 76 歳	最高 96 歳

### (5)協力医療機関

協力医療機関名	駒田医院 鈴鹿回生病院 伊藤歯科
---------	------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

平成15年10月に開設している。隣接してデイサービスがある。玄関周りに季節の花が咲き、木々に囲まれた中で利用者は外にでて散歩したりしている。幹線道路から少し入っている事や、充分大きい広場のため利用者も安心して外に出られる。2ユニットであり各々のグループホームが独自の特徴をだしている。食事も独自に作っている。できる方ができる事をし、最小限の支援を受けながら個別のペースを乱すことなく穏やかに過ごされている。

## 【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)
	事業所内の苦情窓口表示で、電話番号の記載が無い。ぜひ再検討を期待したい。他については改善されている。
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)
	職員が自己評価をしていない。管理者がまとめたものを閲覧はしている。全職員が関わり、自らを振り返る機会としたり、新たな発見や気づきをもって更なる質の向上を図っていかれることを期待したい。
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2ヶ月に1度の開催がある。行政、自治会長、民生委員等の参加があり活発な意見交換の場所となっている。
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)
	広報誌の発行はしていない。家族等への連絡は毎月電話で近況の報告をしている。その他必要に応じ随時に連絡をとっている。職員の離職等で慌しい事もあったが今は落ち着きつつある為、今後は広報の発行も検討している。
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)
	北部コミュニティーの会に参加して事業所の紹介や行事案内をしている。秋祭りには大勢の地域の方達の参加があった。

## 2. 評価報告書

(  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	A棟は「地域と自然に触れ合いながら自分らしく生活する」 B棟では「笑顔であいさつを交わし、地域の人たちの交流を図る」と各々が地域に密着した理念を掲げている。		
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	毎月のミーティング(午後7時頃から始めている)で、夜勤帯も含め全員が理念の読み合わせをしており、形だけの理念とならないように日々取り組んでいる。		
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	北部コミュニティーに参加し2ヶ月に1度の勉強会をしている。その中でグループホームの紹介等もして地域に溶け込んだ活動をしている。(アパートや集合住宅は、自治会の入会はできないとの決まりがある為、この会を通じて地域との関わりを持とうとしている)また、「はなの家」主催で秋祭りを開催し大勢の地域の方の参加もある。		
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	職員による自己評価はされていない。管理者等がまとめた評価票の閲覧はある。外部評価での改善点についてはミーティングで話し合い、見直しや改善はされている。	○	全職員が関わりながら自己評価に取り組まれることが望まれる。その中で各職員が自らを振り返り、新たな発見や気づきをもってケアの質の向上を図っていかれることを期待したい。
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	2ヶ月に1回の開催がある。市、自治会、民生委員、福祉委員、家族代表等の参加があり活発な話し合いをしている。		

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)
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	事業の見直しを検討しており、随時行政に相談に行っている。広域連合からの介護相談員の訪問がある。		
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	広報誌の発行はされていない。家族等へは毎月電話で近況を知らせている。他にも随時必要に応じて連絡はとるようにしている。	○	職員や利用者の異動があり思うような対応ができない面もあったが、最近になり落ち着いてきている。広報誌の発行も含め、一層の家族等との関わりを期待したい。
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	家族会や訪問時の機会を捉え家族等に要望や意見を聞いているが、思ったように話は出ていない。	○	苦情等はなかなか直接は言い難いが、事業所の苦情窓口として、連絡しやすいように電話番号を記載されることが望まれる。
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	利用者にとって環境の変化は敏感である。職員の急な離職等があった為、月1～2回ペースで職員が2ユニット間を異動している。そうすることで馴染みの顔ぶれで生活でき、利用者が精神的な不穏を少しでも感じないよう工夫している。		
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	管理者は職員に研修の情報を提供している。勤務の関係で参加ができない場合もあるが、休みを利用してできるだけ研修にいけるようにしている。他の職員にはその内容を伝達し皆で共有している。	○	職員の異動があった為、思うように研修参加ができていない面もみられる。最近になり落ち着いてきていることから、できるだけたくさんの研修に参加をされ、グループホームの質の向上を図っていかれることを期待したい。また、法人内での勉強会の機会を検討していただくことを期待したい。
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	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議会に入り交流している。また、同市内7社間でも会を作り参加して相互に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 (すでに取り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、場の雰囲気に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	いきなりの入居では利用者も不安がある。希望される場合には体験入居を1ヶ月間設けている。家族の訪問もありながら徐々に不安を解消してもらい、また他の利用者にも紹介して馴染んでもらおうと取り組んでいる。		
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	利用者が、炊作業の手順、調理食材の扱い方、洗濯物の干し方を話される。職員も一緒になって話を傾聴する等、共に生活している感があり信頼関係が築かれている。		
<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	入居時に家族等から知り得た情報以外に家族も知らなかった本人の想いの発見もある。その方達の気持ちを推し量りながら、できるだけ本人のペースで過ごしていただこうとしている。		
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	日々の関わりの中で気づいた変化や状態をモニタリングし、毎月のミーティングで話し合っって個別の介護計画を作成している。家族にも報告し同意をもらっている。		
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	3ヶ月毎に計画の見直しをしている。特変が生じた場合は随時見直しをしている。		

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)
<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	買い物や美容院への利用支援、家族の都合がつかない場合にはかかりつけ医への受診支援をしている。来年には新たに指定を受けてショートステイやデイサービスの受け入れも検討している。		
<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	毎年の健康診断は心電図をとるため、車で協力医(主治医)まで出向いている。毎月の往診や週1回の看護師の健康チェックもあり十分な健康管理をしている。入居前のかかりつけ医に受診される方もある。		
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	入居時にターミナルについて話し合っている。協力医との連携も図りながら「利用者の重度化した場合における対応に係る指針」を作成し家族等の同意を得ている。以前に3名の看取りを経験している。大半の家族が事業所での看取りを望んでいる。		
<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	職員の言葉かけは改まった敬語ではないが、ごく自然体で年長者に接する形で会話している。居室案内も家族等の同意を得た方のみであり、プライバシーには配慮されている。		
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	朝食時に「声かけ役」がおられ各室に起床の促しがある。まだ起きたくない方には無理強いせず朝食時間をずらしたりして本人のペースに合わせている。しかし、寝てばかりの場合には昼夜逆転に結びつく事もある為、ペースを守りつつもさりげなく起きでもらったりしている。		

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)
<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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	朝、昼、夕食と作っている。2ユニットそれぞれメニューが異なり独自のものとなっている。職員も一緒に同じ食事を食べている。食事中はテレビは消しており、音楽がかかっている。糖尿病系の方には主食の量を制限して対応している。		
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	毎日入浴できるようにしている。午後2時から5時を当てている。入浴拒否や体調面で入浴ができない方にも少なくとも週2回の入浴や清拭、足浴をして身体の清潔を図っている。		
<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	洗濯ものを干す、たたむ、食卓を拭く、新聞紙でゴミ箱作り等できる方のできる事をしてもらっている。編み物ができる方もあるが継続が難しい。しかし職員はできるだけ利用者が得意とする場面が発揮できるように取り組んでいる。		
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	近所周辺の散歩、毎日の買い物、神社、ドライブ、ゴミ出し等、できるだけ外出の機会をつくっている。		
<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	夜間の7時～翌朝の6時までは施錠をするが日中は鍵をかけることはしていない。各居室は鍵はついていない。		
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	年1回消防署による消化訓練、避難訓練がある。利用者と一緒に外への誘導もある。3日間の備蓄も用意している。運営推進委員会でも協力をお願いをしている。事業所の広場を緊急時の避難場所として提供している。		

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)
(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	食事記録をつくり毎回の摂取状況を把握している。水分についても同様で水分不足がないようにしている。		
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	テレビの音量も適切である。窓から入る日差しもほどよく、何人かの利用者同士がソファに座り、寛がれている。		
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ものを活かし、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	テレビ、人形、座椅子、カーペット、ポータブルトイレ、衣類ケース等、思い思いの物が持ち込まれて利用者が安心して過ごされている。		