

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)	桑名市下深谷部447番地1 (電話) 0594-29-3780
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 12 月 10 日(水)

【情報提供票より】(H20年11月21日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	(1棟)平成14年4月1日 (2棟)平成15年1月1日 (3棟)平成15年3月1日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	27 人	常勤 14人, 非常勤 13人, 常勤換算	17.6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)	24,000 円	その他の経費(月額)	0 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21日現在)

利用者人数	27 名	男性	7 名	女性	20 名	
要介護1	5 名	要介護2	3 名			
要介護3	13 名	要介護4	1 名			
要介護5	3 名	要支援2	2 名			
年齢	平均	83 歳	最低	62 歳	最高	102 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】

「地域の中で本人らしい生活がいつまでも送れるように支援する」を理念に、「最後は自宅と思ってもらえるようにしたい」と頑張っている3ユニット(内2ユニットがデイサービスと併設)のグループホームである。地域の中で育ち根を張り、地域に奉仕するという運営者の思いが事業運営に活かされ、地域や行政との温かい付き合いにつながっている。職員の離職も少なく利用者との仲も良い「家族のようにあったかいホーム」と職員が自慢する、笑顔の多い事業所である。

【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)
	前年度課題になった職員を育てる取り組みについては、管理職が講師となる研修年間計画が作られており、他の項目についても職員全員で改善に取り組んでいる。
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)
	管理者が職員に内容を説明し、意見を求めながら取りまとめており、その話し合いの中での気づきからサービスの質の向上に努めている。
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3ヶ月毎(市役所の要求)に開催されており、行政、地域の自治会長等のメンバーと事業所からの報告の他、困難事例や行事予定を提案し、それに対する積極的な意見交換がなされている。
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)
	家族が遠慮なく運営者や職員に意見が言える雰囲気になっており、ご意見箱より直接口頭で意見や苦情をもらっており、その時々状況に応じて対応している。
重点項目④	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
重点項目④	運営者はじめ職員のごほとんどがこの地域の住民であり、自治会・老人会の加入はもちろん、地域の行事には積極的に参加している。事業所の催し物にも多数の参加を得ており、地域の一軒の家と同様のつながりで交流ができています。

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)
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	「利用者を中心に考え、地域との交流を深め、地域密着に努力する・・・」の運営理念を基本に、毎年1月の事業計画作りと同時に理念についても検討している。		
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	職員全員が地域の中で「本人らしい生活がいつまでも続くように・・・」の実現を共有しており、早出・遅出の職員全員が集まる食事時に、「理念」に合った行動が自然と取れるように確認し合っている。		
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	運営者はじめ職員のほとんどがこの地域の住民であり、自治会・老人会の加入はもちろん、地域の行事には誘われて参加している。また事業所の催物にも多数の参加を得ており、地域の普通の家と同様のつながりで交流ができてきている。		
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	管理者が職員全員に内容を説明しながら意見を吸い上げ、自己評価に取り組んでいる。また昨年の改善課題事項に対しても、みんなで取り組み改善している。		
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	3ヶ月毎に開催(市役所の要求)している。事業所からの活動報告の他、困難事例や行事予定なども提案し、それに対する積極的な意見交換を行い、地域の理解と支援を得ながらサービス向上に努めている。		

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	空き情報や生活保護関係の他、市からの受入れ依頼が来るほど市役所との連携は良く、入居に関することから地域密着型サービスのあり方について話合う等、サービスの質の向上を図っている。		
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	近況は電話でしたり、家族訪問時には詳しく報告もしている。金銭管理も家族訪問時に出納帳を見せ説明している。またホーム通信である「すずらん便り」も毎月発行している。		
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	運営者はじめ職員の人柄から、家族が遠慮なくものが言えるような雰囲気づくりになっており、意見箱より直接口頭で意見や苦情をもらっており、その時々状況に応じて対応している。		
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	運営者から職員までが大きな家族のような関係にあり、ここ数年は職員の異動も離職もほとんどなく、全て馴染みの職員であり、利用者や家族との信頼関係もできている。但し、3つのユニットの内、1つが新人職員の養成研修の場になっており、半年～1年の研修期間が終わると1部異動があるが、時々顔を出す等、ダメージを防ぐ配慮をしている。		
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	管理者が講師となった新人・現任研修の年間計画が作られており、研修を受ける機会はパートを含め全職員平等に確保されており、職員各人が自主的に学習することを推奨している。		
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	三重県グループホーム協会や全国宅老のネットワークにも加入しており、相互の視察や情報交換、実習生の受け入れも積極的に行っている。		

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)
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	事前に本人や家族に十分に説明したり見学もしてもらい、雰囲気になじんでもらえるよう努力している。また併設のデイサービスの利用で、職員や入居者と馴染んでからの入居も可能である。		
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	何をするにも一緒に、職員・利用者共に1つの家族と思いが強く、呼ばれて相談があったり、教えてもらったりの信頼関係ができている。人生経験豊かな利用者から職員は教えてもらうことが多い。		
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	その日その日の意向ではなく「その人の思い」を把握するために、入居当初のフェースシートに日々の関わり合いの中で昔のことや生活のことを引き出し追記しながら、暮らし方や生き方の把握に努めている。		
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	日頃の関わりの中で吸い上げた本人や家族の意見を取り入れ、また必要な場合は医師や栄養士とも話し合い、職員全員で検討し介護計画を作り上げている。		
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	毎月ミーティングを行い、全利用者について確認しており、必要に応じ随時見直しもを行っている。		

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)
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	お墓参りや家族・親戚訪問、法事への出席等、入居者の希望に応じており、地域からの相談事や介護関係の講習会の講師として出席したり、困難事例の地域の駆け込み寺的な存在である。		
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	基本的には本人や家族の希望するかかりつけ医としている。内科医、歯科医、整骨医、精神科医等と日々の変化には即応できる態勢にある。内科医の月1回の往診もある。		
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	入居時に重度化した時の対応について家族と話し合いを行い同意書も取り交わしており、既に看取りを経験している。		
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	利用者のプライバシーや自尊心を損ねないよう、常日頃から職員に意識付けしている。特に「個人情報の漏洩」と「言葉かけ」には細心の気配りをしている。		
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	一日の基本的なスケジュールはあるが、何をするにも利用者のペースに合わせるように支援している。しかし昼寝が長い時などは夜寝る時間への影響を考慮し、起こす時もある。		

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)
(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	利用者が重度になってきており、食材の準備、調理は難しくなっているが、盛り付けや洗い、片付けと出来る人は職員と一緒に手伝っている。食事にはほとんどの利用者にサポートが必要であり、職員と一緒に食事ができていなかったが、一つの家族のように会話を楽しみながら食事を楽しんでいる。		
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	入浴拒否の方はおらず、希望があれば毎日でも入れるよう準備されている。デイサービス併設のユニットの人は、その人たちと混じっての入浴になるが、特に苦情はない。別に足湯の準備もある。		
(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	一人ひとりの体力に応じ、好きなことで楽しんでもらえるように支援したり、食後の片付けやお絞配り等、できることで役割を担ってもらっている。		
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	天気の良い日には事業所周辺の散歩や日向ぼっこに出掛け、気分転換している。		
(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	鍵をかけることの弊害については運営者はじめ全職員が理解しているが、事業所が交通量の多い国道に面していること、また運営者が交通事故の悲しさを痛いほど経験されており、二度と起こしてはならないという思いが強く、事業所の基本姿勢として表玄関は施錠している。	○	交通事故の悲惨さを十分に経験されているからこそその「施錠」であり、施錠することで安心される家族もあることも理解できる。しかし鍵をかけるという対処の仕方が、当然のようになされていないか、職員個々の意識として常に問いかけてほしい。
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	消防署の協力の下に年2回の避難訓練を行っているし、夜間想定訓練も行っている。また運営推進会議を通じ、地域との協力体制についても進めている。		

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	栄養バランスは栄養士が確認しており、毎日の食事や水分の摂取量も把握している。夜間の水分確保はペットボトルを部屋に持ち込んでいる。		
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	1日の大半の時間を過ごす居間兼食堂は、デイサービス併設の2つのユニットは多人数のため賑やかであり、その賑やかさが利用者にとって心地よく感じる雰囲気になっている。また単独の1つのユニットは、明るくゆったりとした広さがあり、食後すぐ寝る人はソファで寝たり、おしゃべりする人はおしゃべりを楽しんでいる。利用者それぞれが自分の居場所を作っている。		
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	位牌や仏壇をはじめ、家族の写真や手作りの作品を壁に飾ったり、自宅で使っていた馴染みのものを持ち込み、それぞれ各人が居心地のよい部屋づくりをしている。ベット、テレビ、布団類は事業所の備品として準備されており、部屋ごとに差が出ないように、また家族に負担をかけないようにという運営者の思いがある。		