

# 1. 評価報告概要表

## 【評価実施概要】

事業所番号	2470201217
法人名	株式会社 三重相互サービス
事業所名	グループホーム さるびあ新正
所在地 (電話番号)	四日市市新正5丁目2-6 (電話) 059-352-0801
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 9 月 20 日(木)

## 【情報提供票より】 (H19年9月1日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 14 年 5 月 21 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	10 人	常勤 5人, 非常勤 5人, 常勤換算 8.5人	

### (2) 建物概要

建物構造	軽量鉄骨 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)	50,000 円	その他の経費(月額)	10,000 円	
敷金	有( 円) <b>無</b>			
保証金の有無 (入居一時金含む)	<b>有</b> ( 300,000 円) 無	有りの場合 償却の有無	<b>有</b> / 無	
食材料費	朝食	円	昼食	円
	夕食	円	おやつ	円
	または1日当たり 円		1ヶ月 45,000円	

### (4) 利用者の概要( 9 月 1 日現在)

利用者人数	8 名	男性	0 名	女性	8 名
要介護1	2 名	要介護2	1 名		
要介護3	3 名	要介護4	1 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 83 歳	最低	73 歳	最高	92 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	伊藤クリニック
---------	---------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

経験・実績の多い管理者のリーダーシップの下、何事も「職員全員で」を合言葉として、みんなで業務改善・サービス向上に取り組んでおり、事業所の基礎をしっかりと固めつつある。運営推進会議も四日市市で一番早く取り組んでおり、地域との連携・交流もできつつあるし、やるべきことは率先して行うという行動力もある。法人にはグループホームや宅老、デイサービスが7事業所あり、ネットワークづくりによってお互いの情報交換や協力体制を強めている。職員の退職者も最近は少なく、職員と利用者の信頼関係もできてきており、職員同士の仲のよさに加えて利用者同士も仲が良く、生活援助にも工夫がされ明るく朗らかな事業所である。

## 【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>前回調査の改善課題であった項目は、職員全員での取り組みにより、いずれも改善されていた。2階への階段上の柵については「安全上やむをえない」としてしまわないで、鍵があるということによって利用者に与える心理的な不安を感じさせない工夫の検討をお願いしたい。</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>管理者は職員に自己評価の意義、目的を説明し、全職員で自己評価に取り組んでいる。</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>四日市市で一番早く運営推進会議を開催しており、事業所内容について報告し意見交換を行い、サービス向上への努力をしている。</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>家族の面会時に意見を吸い上げる努力をしており、2ヶ月に1回の運営推進会議でも家族の意見をもらっている。更に家族アンケートを利用し意見を引き出す努力もしている。</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>イベント開催による交流の努力はしているが、住宅が少なく会社ばかりの地域のため日常的な交流は少ない。「地域」の範囲を拡大し多少距離があっても、地域の行事への参加呼びかけにこたえたり、呼びかけたりする関係を築かれることを期待する。</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	今までの理念を法人全体の理念として残し、これとは別に事業所独自の理念として「地域との交流と貢献および家庭的な雰囲気の中で尊厳を重視する」理念を職員で考え作り上げた。		
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	毎朝の申し送り時に、管理者を含め職員全員で大声で理念を唱和し、気持ちを一つにして一日をスタートするようにしている。		
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	住宅が少なく会社ばかりで、自治会はあっても回覧板もない地域である。夏祭りやクリスマス会のようなイベントを催し、交流を持つ努力の結果が実りつつあるが、日常的な交流までには至っていない。		
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	管理者は評価の意義、目的を全職員に伝え、全員で自己評価に取り組んでいる。また昨年の改善指摘事項に対しても全員で取り組み、全て改善している。		
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	四日市市では一番早く会議を開催しており、事業所の取り組み内容や改善課題を話し合い、地域の理解と支援を得ている。		

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 (すでに取り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	管理者は事業所で開催するイベントのちらしや研修案内を渡して連携に努めている。		
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	利用者一人ひとりに担当職員がおり、近況報告を電話でしたり、家族訪問時には詳しく報告している。また毎月たよりを発行したり主治医の往診の結果を報告したりと家族とのコミュニケーションを大切にしている。		
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	家族の訪問時や運営推進会議の席上意見の吸い上げをしていたが、少ないので「家族アンケート」を実施し意見の吸い上げを行っている。		
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	利用者・家族と職員の馴染みの関係づくりを重視しており、職員の異動は極力抑えている。	○	法人内には他にも関連施設があり、行事の共催だけでなく職員の交流も日常から行っておくと、急な職員の異動があってもダメージの少ない対応が可能と思われる。
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	内外の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いる。研修に要する費用の補助もあり、職員も積極的に勉強している。	○	限られた職員体制の中で、対外研修には実務に支障を来さないように研修機会の確保をすることになるが、「たまたま研修日が空いているから」ではなく、職員個々の育成計画に基づいた研修になるように期待する。
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	管理者の知り合いの同業者との連携・交流はあり、また地域の勉強会にも参加している。	○	グループホーム同士の交流も大切だが、地域のグループホーム以外の他事業者との情報交換や意見交流も検討してほしい。

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)
<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	相談から利用にいたるまでに「体験入所」も取り入れたいが、現実には突然の入居が多く、不安定になる利用者には安心と納得のために、家族の訪問や電話による会話を頻繁にする努力をしている。		
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	職員は、ほぼ100%の時間を利用者と共に過ごしていると感じており、「一緒に住む、一緒に過ごす」支えあう関係を築き上げている。		
<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	一人ひとりの1日の過ごし方を「動きが分かるように」日誌に詳しく書き、日常生活の中から、暮らし方や生き方の把握に努めている。また各職員がその日にあったこと、感じたことを他の職員全員にメールで知らせる仕組みを作っており、情報は即全職員に共有されている。		
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	日ごろのかかわりの中で吸い上げた本人や家族の意見を取り入れた計画を、まず担当職員が作り、それに対し全員が意見を言うミーティングを繰り返し、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	原則として3ヶ月に1回見直しを行っているし、変化があれば随時見直しを行っている。	○	利用者は安定し変化が見られない場合が多いが、月1回程度は「点検」の意味を含め、新鮮な目で本人や家族の意向を確認し、変化の兆しをつかんでほしい。

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)
<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	季節の移り変わりを感じるための花見や遠出のハイキング、大型スーパーへの買物等、その時々々の要望に応じ柔軟に対応している。	○	認知症のプロ集団である事業所の持つ人的・物的資源を、利用者や地域の住民にどのように活用・提供していくか、今後の工夫と努力を事業所として考えてほしい。
<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	基本的には本人や家族の希望するかかりつけ医としており、利用者全員が協力医をかかりつけ医としており、日々の変化には即応できる態勢にある。2週間に1度の往診もある。		
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	状態変化があるたびに主治医はじめ本人・家族と連携を取りながら支援している。	○	重度化した場合や終末期の対応については、本人や家族に話し難いものである。できるだけ早い時期から「重度化にともなう意思確認」と「事業所ができる最大の支援内容」について事業所の方針を立て、家族とも話し合う機会をもたれることを期待する。
<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	事業所として一番気配りをしているのは「声掛け」であり、本人の尊厳を傷つけないように一人ひとりに応じた対応をしている。		
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各自のペースに合わせるように支援している。		

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	食事の準備や盛り付け、片付け等利用者が協力し合っ て行っているし、職員も一緒に食事を楽しんでいるが、 食べ物そのものは法人が経営している給食センターか らの取り寄せであり、食材の買物や調理が少ない。	○	家庭的なグループホームだからできる買物・調理・食事・後片付 けという食事に関する一連の作業が、給食センターの利用で途 切れているように思える。法人の方針で給食センターとの関わり をやめるのは難しいかもしれないが、食事の支度はグループ ホームの基本方針の中にもあり、「一緒に料理する時間」を少し でも多くされることを期待する。
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	風呂は原則一日おきだが、毎日準備されているので、 希望があれば毎日でも入れる。		
<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	一人ひとりの立派な「自分史」ノートが作られており、過 去の経歴から得意事項まで書かれている。食器の後片 付けやテーブル拭き、洗濯物たたみ等分担して行っ ており、楽しみにもなっている。		
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	天気の良い日には散歩や買物に出掛けている。	○	外出は地域の人との接触の機会だし、利用者、職員双方 にとっても気分転換やストレス発散になるので、利用者が 重度化している場合でも、移動の配慮をしながら外出の支 援を多くされることを期待する。
<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	施設が2階にあるため安全上、階段の上がったところに 扉をつけ、鍵を掛けている。	○	施設は2階にあり、昇り降りする階段の傾斜もきつく、利用 者の安全上やむを得ず鍵を掛けている。以前から施錠に ついては問題視され検討されているが、よい解決策が見 つかっていない。完全に鍵を外す目標から、少しでも鍵を 掛けない時間を増やす等为目标として検討、工夫されるこ とをお願いしたい。
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	年2回利用者と一緒に避難訓練をしている。	○	年2回、種々な設定で訓練をされているが、いずれも昼間 であり、職員も多数勤務している時間帯である。災害はい つ起こるかかわからず、特に夜間は職員の数も少なく、地域 の協力が不可欠である。ぜひ地域と連携の下に夜間(夕 方とか夜間を想定して)の避難訓練も検討されることを希 望する。

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	給食センターの管理栄養士が栄養チェックをしているし、水分摂取については個人別のペットボトルやコップで自由に飲めるようにしている。		
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	台所と一体になった食堂兼共用空間は、行事の写真や季節に応じた利用者の手作り作品が多数壁に貼ってある。テレビの音もほどほどで天窓からの日差しも柔らかくであり、居心地のよい空間づくりがされている。		
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	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。		