1. 評価報告概要表

【評価実施概要】

事業所番号	2470800489
法人名	社会福祉法人 慈恵会
事業所名	グループホーム 正邦苑城田
所在地 （電話番号）	伊勢市中須町402 （電　話）0596-20-8787

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 10 月 17 日（ 水 ）

【情報提供票より】（H19年9月12日事業所記入）

（1）組織概要

開設年月日	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	21 人	常勤 17人，非常勤 4人，常勤換算 19.7人

（2）建物概要

建物構造	鉄骨 造り
	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）	45,000 円	その他の経費（月額）	13,000 円
敷　金	有（　円）	無	
保証金の有無 （入居一時金含む）	有（100,000 円） 無	有りの場合 償却の有無	有 ／ 無
食材料費	朝食 400 円	昼食	550 円
	夕食 550 円	おやつ	円
	または1日当たり　円		

（4）利用者の概要（ 9 月 12 日現在）

利用者人数		27 名	男性	6 名	女性 21 名
要介護1		8 名	要介護2	8 名	
要介護3		4 名	要介護4	7 名	
要介護5		名	要支援2	名	
年齢	平均	87.2 歳	最低	69 歳	最高 95 歳

（5）協力医療機関

協力医療機関名	平澤クリニック　田口歯科

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

事業所の南隣は公民館と公園があり利用者が一歩外に出れば地域の人との交流は日常的である。建物の西側は一面の水田地帯でのどかな風景が広がり開放感がある。建物は鉄骨造り2階建てで2棟あり、内1棟の1階にデイサービスが併設されている。利用者どうしの交流はある。建物の内壁は木炭入りのクロス張りで集団生活特有の「異臭」を防いでいる。利用者全体では他の事業所に比べ高齢者が多いようであるが「笑顔で挨拶」を合言葉に接している様子がうかがえる。

【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）** 前回評価の改善課題であった金銭管理については、個人別の出納帳にして家族来訪時確認をもらっているが確認を明確にするための捺印か署名が確認出来なかった。市町村との連携については、市の担当者とは月2～3回会っているが今後は市からも来所してもらえるよう働きかけている。 **今回の自己評価に対する取り組み状況（関連項目：外部4）** 職員は会議で管理者から報告を聞き検討していて、グループホームに求められている自己評価について、全員で考えてみる機会として取り組んでいる。
重点項目②	**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回（5月、7月、9月）開催されている。5月の会議では今後の運営推進会議の方向性（2ヶ月に1回開催の確認、議題による参加者の構成）、前回の外部評価で指摘された金銭管理について（今回の評価でも改善課題が残ったが）等討論されている。7月の会議では、利用者の意見の反映について職員に対しては意見や不満が言いにくいのではと考え介護相談員の訪問を依頼している。利用者からは問題行動のある利用者の対応について提案があり、意見交換を行っている。
重点項目③	**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）** 家族の意見、苦情は、運営推進会議や家族会で表出できることを説明済みである。家族来訪時職員に苦情が寄せられたときは直接管理者に申告する決めになっており、管理者はその家族に面接し個人ファイルに基づき話している。
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）** 地域の自治会行事（お祭り）等には例年招待され、自治会が行う「ゴミ集め」等にも参加している。時々地域の方が「家族が認知症らしい、どう接したらよいか」と事業所に相談に来られる。グループホームは認知症についての専門で頼りにされる地域の拠点であると自覚している。

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）
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	法人（慈恵会）としての理念はあるが、グループホーム独自のものを作ろうと昨年から検討を行ってきた。各ユニットから案を出し合い、全体のユニット会議で「認知症の方の生活リズムを大切に、出来ることを生かすケアを」という合言葉的なものを作り上げた。	○	昨年の制度改正でグループホームの基本方針を「家庭的な環境と地域住民との交流の下で」に改められ地域との関係性が重視されている。事業所としての地域密着型の考え方を含めた理念について運営者、管理者、職員と共に検討される事を望む。
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	各ユニットで検討してきた経緯があり、職員全体に「分かり易い言葉で」との考えで検討してきたので職員間では意識づけが出来ている。		
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	事業所として自治会に加入していないが、自治会主催のお祭りには例年招待され参加している。自治会の呼びかけによる「ゴミ集め」も利用者とともに参加している。時々学校帰りの児童がトイレを借りに立ち寄り、しばらく遊んでいくことがある。		
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	ユニット会議で管理者から報告を受け検討している。聴取した職員は自己評価について全員で考えてみる機会として評価の意義を理解し、改善に取り組んでいる。		
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	運営推進会議は2ヶ月に1回（5月、7月、9月）開催されている。利用者からは「問題行動のある利用者の対応について」提案があり利用者、職員、自治会代表者等で活発に意見交換を行いケアに生かしている。今後は外部評価、自己評価を必ず議題にしていく予定である。		

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）
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	市の担当者とは運営推進会議含め月2～3回会っているが、今後は市から事業所へ来ていただけるように働きかけていく。		
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	利用者個々の近況について、殆どの家族は1ヶ月に1回は来訪されるので利用者の個別記録を見てもらう等必ず報告をしている。行事に参加した写真集を事業所内に展示し来訪時家族に見て貰っている。事業所（正邦苑）だよりを3ヶ月に1回発行し、職員の異動、事業所内の生活などを掲載している。	○	金銭管理については、個人別出納帳で家族の来訪時に確認をいただいているが確認を明確にするためには家族の捺印か署名をいただくことが望まれる。
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	家族の意見や苦情表出は、運営推進会議や市の相談窓口があることを説明している。ユニットごとの家族会を年1回開催し意見や苦情を聞いている。家族来訪時職員が苦情を聴いたときは直接管理者に伝えられ、家族と話し合いされている。		
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	過去に職員の異動が多いと利用者の精神的動揺が多かった経験がある。やむを得ない異動時は少しでも顔馴染みの職員を配置するようにしている。異動は離職者によることが多い。		
多い					
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（社会福祉協議会）の研修に参加していたが、今は法人（慈恵会）や事業所内で研修を行っている。外部研修のテーマにより「オムツ交換」や「介護計画」等には参加している。年間の研修計画は確認出来なかった。	○	離職者を防ぐための1つに「やりがいのある職場づくり」がある。聴取した3名の職員も次の資格を取るために自己学習をしている。事業所として各職員の理解や実践の習熟度に応じてレベルアップのための段階的な研修の計画とその実践が望まれる。
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	管理者が新人に同行し他のグループホームの見学をしている。運営推進会議でも「グループホームどうしの交流をしては」といわれているが、現状は同業者との交流の機会は設けられていない。	○	同業者との交流や学習会を持つことは各事業所にとってサービスの質の向上につながる。伊勢市内でもグループホームどうしが交流できる組織を立ち上げるため、法人（慈恵会）のバックアップを含め中心的な役割を期待したい。

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）
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	空室が出来たときは事業所の職員が入居希望者宅に訪問し面接を行って面接調査表を作成する。入居希望の方には事業所を見学してもらう。入所決定後は利用者の情報をフェイスシートに記入してその後の介護計画に生かしている。		
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	職員は日頃から利用者の話を聴いたり、一緒に生活している感覚で教わることが多い。一緒に生活する「仲間」の感じがある。		
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	面接調査票やフェイスシートで先ず本人の状況や意向を把握している。意思疎通が困難な利用者の場合は、日頃の生活の中での行動や表情から読み取る努力をしている。尚それでも困難な場合は、家族から情報を得るようにしている。		
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ィアを反映した介護計画を作成している	管理者が作成した施設サービス計画書に基づいて担当者はさらに具体的に利用者を主体にした介護計画書を作成している。この介護計画に沿ってモニタリングを行っている。		
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	介護計画の見直しは年2回（6ヶ月に1回）を原則としていて身体状況の変化時は随時見直しを行う。計画の見直しは3ヶ月に1回の原則は理解しているが、変化が少ない、忙しくて会議が持てない、等の理由で6ヶ月に1回としている。介護計画の家族の同意は新規計画時に得ている。見直しの時は同意を得ていない。	○	利用者の認知症症状は基本的には進行し変化している。「できること、できないこと」等のモニタリングを丁寧にするなら6ヶ月に1回の見直しでは対応が遅くなる。原則3ヶ月に1回の見直しが望まれる。見直し後の介護計画についても家族の同意を得ることが望ましい。ケア内容の情報を家族と共有することが家族の「安心」につながる。

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	デイサービス併設のため、事業所の車の数が多いので1ヶ月1回は外出（外食、ショッピング、レクリエーション等）の支援をしている。自宅への外泊時家族の迎えがないときは苑の車で送っていく。		
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し、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	利用者本人の希望するかかりつけ医に家族同行が基本であるが、家族の都合が悪いときは事業所が送迎する。隣の平澤クリニックと医療契約を結んでいて、年1回クリニックでの健康診断（伊勢市60歳以上健診とで2回）、緊急時は往診、通常は定期的に治療通院している。		
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	重度化した場合や終末期のあり方について家族の意向について確認を取っていない。早い段階からこの話しをする事については検討中である。		
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	日常の対応で職員の言葉かけは、「強い口調で言わないように」ユニット会議等で話し合い徹底を図っている。個人情報の取り扱いについては「個人情報保護に関する基本方針」を事業所のよく見える所に掲示し職員に意識づけしている。		
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し、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	事業所の日課を優先させないで、利用者の状況に合わせて外出や買い物など個別性のある支援をしている。		

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）
（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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	利用者と職員が一緒に準備（お茶碗を出す、お茶の用意等）はするが料理はしていない（昼食夜食は外部配食、朝食は職員が行う）。食事も、職員が交代で休憩をとるため（入浴介助、医院への同行など昼間の業務により）利用者と一緒に食事をしている様子は確認出来なかった。	○	休憩職員以外に2名が食事の介助をしており、この職員が利用者と共に食事することは可能と考えられる。食事は日常生活の中で重要な位置を占める。食事作りなど一連の過程を利用者と職員が一緒に行い、共に食事を味わいながら楽しい時間を共有することが利用者にとって喜びとなる。この意義を理解し、見直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	利用者本人の希望を聞いて入浴している。「温泉週間」と銘うって1週間榊原温泉の湯を運び入れデイサービス大浴場を使って入浴を楽しんでいる。拒浴がちの人でも「温泉なら入浴する」という利用者もいる。		
（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	各ユニットとも出来る人は「洗濯物たたみ」をしている。バーベキュー大会になると率先してやる人、畑仕事なら昔とった杵柄で人が変わったように張り切る人等生活歴を活かした役割、楽しみごとの支援をしている。		
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	利用者単独で近くのスーパーへ自由に買い物に出かけている。ユニット単位で「回転寿司」の外食に出かけるが、重度の利用者も車椅子を使って皆と同じように参加している。事業所の前は一面の水田で、散歩は田んぼの畦道を歩いている。		
（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	3ユニットの中で1ユニットが、その日の利用者の状態により鍵をかけている。事業所の全利用者27名中3名程、帰宅願望が強く無茶なことを訴える方がいる。エレベーターの操作は出来ないし、階段で転倒されると危険と家族の希望もあり（との理由で）、2階にあるユニットに集め鍵をかけることの弊害は理解しつつ安全上玄関に鍵をしている。	○	1ユニットに問題行動のある3名を集約してケアすることは、そのユニットの施錠を常態化することになる。鍵をかけることによる利用者の不安、閉塞感、家族のマイナスのイメージなどデメリット等考えられる。今一度「鍵をかけないケア」について運営者、管理者、職員で検討して欲しい。
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	火災による避難訓練は定期的に実施している。地域の自治会は食料の備蓄をしており緊急時の利用について承託を得ている。		

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）
（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	法人（特養）の管理栄養士により献立を作成し一日1400キロカロリーとなっている。外部配食で朝食は材料のみ配達、調理は職員が行う。昼と夜は調理済みの外部配食で職員は盛り付けを行う。水分補給については気をつけている。	○	食事量や摂取カロリーは把握されているが、飲水量が確認されていない。管理栄養士とも相談して、水分量の確保について検討して欲しい。
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	フロアや廊下にはレクリエーション行事に参加した写真や作品を掲示し、季節を感じる飾り物が貼ってある。事業所の前は水田で建物がないので自動車の走行も少なく不快な音や光も入らない。		
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	入居時から利用者の使い慣れた整理ダンス、テレビ、掛時計などが配置され本人が居心地よく過ごせる工夫をしている。		