

# 1. 評価報告概要表

## 【評価実施概要】

事業所番号	2470301017
法人名	鈴鹿インター株式会社
事業所名	さつきの里 グループホーム
所在地 (電話番号)	鈴鹿市伊船町字北上の割2020-3 (電話) 059-371-6300
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 11 月 19 日(月)

## 【情報提供票より】 (H19年11月1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	18 人
職員数	23 人	常勤 10人, 非常勤 12人, 常勤換算 7.6人	

### (2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 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)	55,000 円	その他の経費(月額)	15,000 円	
敷金	有( ) 円 (無)			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( ) 300,000 円 無	有りの場合 償却の有無	有 / (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 1,500円			

### (4) 利用者の概要( 11 月 1 日現在)

利用者人数	18 名	男性	2 名	女性	16 名	
要介護1		4 名	要介護2		5 名	
要介護3		4 名	要介護4		4 名	
要介護5		1 名	要支援2		0 名	
年齢	平均	83.6 歳	最低	61 歳	最高	94 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	鈴鹿クリニック
---------	---------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

事業所は鈴鹿連峰の麓近くに位置し、設立当時は周囲に畑地が広がっていたが、近年は造成され、物流倉庫の建設が進んでいる。地域住民の集落からは少し離れ、日常的に住民と触れ合う機会が少ないため、同敷地内にあるデイサービス事業所等と連携して地域住民との交流や啓発の機会を作っている。日本庭園のある広い敷地は自由に散策が楽しめる、建物内から展望される山並みの四季折々の移り変わりは利用者の目を楽しませている。建物内は十分な広さが確保され、車イスでも安心して過ごせるようになっており、看取りを希望する家族も多い。事業所もできるだけ家族の希望に添いたいと考えているが、病院に移ってもらわざるを得ないケースも多々ある。職員は、自分たちにもできる医療行為の幅を広げてほしいというほど終末期のケアに意欲的であり、こうした事業所の姿勢や職員の意欲が「やすらぎのある里づくり」をすすめていく原動力になっている。

## 【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>前回の評価での課題に「鍵をかけないケアへの取り組み」があり、庭園の外側にフェンスと門扉を設置、玄関の鍵は開錠された。その結果利用者は自由に庭園や同敷地内にあるデイサービスに行くことができ、帰宅願望の強い利用者の精神の安定にもつながっている。預かり金の収支報告の確認に関しては、定期的に全ての家族から確認の証となるものが取れているわけではないため、今後は是非取り組んでいただきたい。</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>今回の自己評価は非常勤の職員も含めて全員が取り組み、提出用にまとめられたものに再度目を通し、意見や感想を述べている。日々流されていくケアの見直しの良い機会になった、どういった視点でケアを考えていかなければいけないかが解ったといったような意見が出ている。</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>自治会長・民生委員などに声をかけ、今年度初頭に会議開催の準備をしていたものの、メンバーが揃わない・管理者の体調不良などの理由で開催には至っていないため、早急な実現が望まれる。</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>面会時や電話等で聞き取った苦情等は記録に残し、その都度対応している。食事内容に苦情があったケースでは、メニューと食事風景を写真に撮り、家族が納得されるまで一年間送り続けたこともある。家族の思いを理解する良いきっかけになったと事業所は受け止めている。</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>近くに民家がなく、日常的に住民と触れ合う機会は少ないが、小学校や保育所との交流は長年続き、利用者も楽しみにしている。また、同じ敷地内にあるデイサービス事業所等と連携して、隣の地区の住民にも声をかけ、介護教室を開いたりしている。家族の会の折には230名にも及ぶ参加があった。頻繁に行く近くのスーパーの従業員とは親しい関係にあり、姿を見かけない利用者の安否を気遣われたりすることもある。</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	「明るいやすらぎのある里作り」を基本理念とし、「里」の定義のひとつに「地域社会との融合」が掲げられている。平成18年度の制度改正後は地域との関係の必要を再認識し、自治会・老人会に出向いて協力を依頼している。		
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	朝のミーティングや会議では常に理念を基本にして話し合いをしている。今年度より月1回のケア会議の時には理念を復唱し、職員全員に浸透していくことを目指している。		
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	近くに民家がなく、日常的に地域の人たちと触れ合う機会は少ないが、小学校や保育所との交流があり定着している。事業所主催の家族交流会や介護教室には、隣接する地区にも声をかけ、参加は多数に及んでいる。また、近くのスーパーの従業員との親しい関係ができており、姿を見かけない利用者の安否を気遣ってもらったりもしている。		
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	今回の自己評価は非常勤の職員も含め全員が取り組み、提出用にとめられたものに再度目を通し、意見や感想を述べている。日々流されていくケアの見直しの良い機会になったと考える職員が多い。前回評価の改善課題であった「鍵をかけたケア」に関しては、庭園の外側にフェンスと門扉を設けて自由に屋外に出て行けるよう改善されている。		
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	自治会長・民生委員などに声をかけ、運営推進会議開催の準備はしていたものの、メンバーが揃わない・管理者の体調不良等の理由から、開催には至っていない。	○	会議のメンバーに苦慮されているようであるが、自治会や学校、医療関係の学生ボランティア等との交流も多く、こういった社会資源を活用して、気負うことなく会議の開催に向けて踏み出していかれることを期待したい。

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)
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	申請や家族からの問い合わせの用件等で広域連合に出向く機会は頻繁にあり、その折に担当者に近況を報告したり、相談にのってもらったりしている。		
広域連合					
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	面会時に報告するほか、必要の都度電話などで行っている。また2ヶ月に1回「さつき便り」を発行し、個人の様子を記したメッセージや預かり金収支報告を添えて家族に送付している。預かり金収支報告内容の確認は面会時に家族からサイン等で取るようにしているが、タイミングが合わない・面会が少ない等の理由で確実に取れているという状況ではない。	○	預かり金の報告は定期的に行われており、今までに家族とのトラブルが起きているわけではないものの、何らかの形で確実に確認が取れるような工夫をして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	玄関に苦情BOXが置いてあるが、利用されたことはない。電話や訪問時に家族より聞き取った苦情に対しては記録に残し対応している。食事内容に関する苦情があった例では、一年間余りメニューと食事風景の写真を家族に送り続け、納得を得られたことがあり、家族側の思いを理解する良いきっかけになったと事業所側は受け止めている。		
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	同敷地内にあるデイサービス職員との勤務の異動はしていない。この一年間の退職者は少なく、理由は健康上や結婚によるものである。その際には利用者・家族からは十分な理解を得ており、引継ぎもスムーズに行っている。		
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	研修の案内は事業所内に掲示し、希望者には常勤・非常勤の区別なく勤務や経験を考慮し参加してもらっている。研修時間は勤務として扱われ、費用の負担も事業所側がしている。介護相談員の受け入れもしているが、具体的な事例や応急処置に関する学びや話し合いの場がほしいと職員は希望している。	○	現場を離れての研修には限界があるので、毎月行われるケア会議や、任意の会「おたっしやクラブ」の集まりを利用したりして、その都度抱えている困りごとや不安などが軽減されるような機会を設けていただくことが望まれる。
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	毎月県グループホーム協会集まりに参加して情報交換している。協会の主導で事業所間の訪問交流も実施し、さつきの里では他事業所の職員の受け入れを行っている。この他に、広域連合区内のグループホーム・デイサービス事業所で作る任意のクラブ(おたっしやクラブ)があり、作品展など催し物の準備などで職員が集まり、交流する機会になっている。		

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)
<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	空き室があれば、体験宿泊も受け入れている。また、同敷地内にあるデイサービスとは自由に行き来ができるようになってきているため、デイサービスの利用者がスムーズにグループホームの利用に移行できたケースもあり、今後もデイサービスとの連携をとっていききたいと事業所は考えている。		
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、利用者から昔の歌や遊び・野菜のむき方・水の節約の方法などさまざまな場面で学ぶことがあり、こうしたことを学ぶ中で、共感し合えることも多いと感じている。また気分が落ち込んだりしている利用者に対しても、職員より他の利用者のほうが対応の仕方が上手だったりすることもあり、助けられていると実感してい		
<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	利用者の時代の暮らしや歌・遊びなどを職員も理解し、その時代に歩み寄ることで、利用者の思いや意向を引き出したいと考えている。また、「教えて」「やってみて」「聞かせて」といったことばかけにより、利用者が主体的に表出できるよう工夫している。		
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	本人の状況や家族からの聞き取りをもとに、センター方式を利用して毎月のケア会議でアセスメントの実践を行い、ケアマネジャーが介護計画を作成している。作成された計画は職員の目の届くところに掲示し、随時補足・修正の意見が出せるようになっている。		
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	期間内では少なくとも半年に一回は計画の見直しを行っている。また毎日のミーティングを利用して、利用者の状況を常に把握し、それをもとにケア会議で検討し、必要があれば新たな計画を作成している。	○	ケア会議で検討された内容は、会議録にまとめて記録されているものはあるものの、個別のファイルには残されていない。状況の変化や検討内容の流れが利用者ごとに把握できるよう、会議の記録を活用し、無駄な時間や労力をかけずに、個別の記録をより充実したものにする工夫をしていただきたい。

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)
<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	年間行事として花見や買い物・外食等の外出が計画されている他、買い物、近くの景勝地などには随時出かけている。また、協力病院以外の病院の受診であっても、家族が連れて行けない場合は、事業所側で支援している。		
<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	協力医はあるものの、かかりつけ医は家族や本人の意向を尊重している。協力医の往診は2週間毎にあり、24時間体制の往診も可能である。また、緊急時の総合病院も決まっており、いつでも対処できるようになっている。		
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	医療的な処置が必要な場合を除き、本人や家族の希望があれば最期まで事業所で過ごしていただきたいと考えている。今までに、入院から6ヶ月以内に亡くなられた利用者は数名に及び、ぎりぎりまでのケアができたのではないかと管理者は考えている。事業所では対応できなくなった場合は家族と十分話し合いスムーズに病院に移ってもらっている。職員もできるだけ家族の意向に沿いたいという強い思いを持っている		
<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	ホーム便りには写真入で利用者の様子を載せているが、家族以外には配布していない。また事業所取材したTV放映の際には家族から本人の映像放映可否の確認をしている。トイレ誘導時に大声をかけた、利用者前で他の利用者の話をしたりしない、職場の話は職場以外ではしない等、管理者は朝のミーティングでも常に職員に注意を促している。		
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	食事・入浴・一日の過ごし方など、できる限り一人ひとりのペースや希望に添った支援をしている。食事に時間のかかる利用者に対してもせかすことなく時間をかけて見守ったり、編み物や縫い物が好きな利用者がいつでもできるよう道具を用意している。同敷地内にあるデイサービスへの行き来も自由で、時々行かれる利用者もいる。		

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	昼食は委託業者が調理したものが大皿で運ばれて来ており、盛り付けなどは利用者も手伝っている。朝と夕食は事業所で調理しており、食材の下準備などを利用者が手伝っている。味付けも利用者の好みに応じて別々に味付けしたり、利用者の嫌いなものがある場合は別のものを用意したりしている。下膳を手伝うなど利用者も積極的に関わっている様子が見られた。		
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	夜間の対応は困難であるが、日中は利用者の希望に応じていつでも入浴できるようになっており、毎日の入浴も可能である。入りたがらない利用者のために入浴剤を何種類か用意するなどの工夫をして、週に2回は必ず入ってもらうようにしている。		
<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	利用者の得意な編み物や縫い物などはいつでもできるように用意されている。出来上がった作品は「おたっしヤクラブ」の作品展に出品され、利用者の楽しみにもなっている。また下膳・掃除・洗濯の取り込みなどには利用者が自発的に参加されており、生き活きとした表情が見られた。		
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	散歩のできない利用者には日光浴をしてもらい、外気に触れる機会を作っている。また、職員が買い物などで外出する際にはなるべく利用者にも誘いかけ、一緒に出かけるようにしている。同敷地内にあるデイスーツの車が使用できるので、利用者の希望に添った外出支援をこれからもしていきたいと事業所は考えている。		
<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	前回の外部評価での改善課題となっており、運営者と検討し、庭園の外側にフェンスと門扉を設けることで玄関の鍵を閉めないケアが実現されている。屋内のエレベーターもいつでも自由に昇降でき、2階の利用者も屋外に出られるようになっている。		
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	年に2回は同敷地内にあるデイスーツ事業所と共同で防災訓練を行い、運営母体である会社の防災関係者も参加している。その内1回は消防署による指導も受けている。地域住民の集落からは離れており、住民の協力は得られにくい。夜勤者がユニット毎に配置され、また母体の会社や管理者等の自宅が近くにあるため、職員の不安は軽減されている。		

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	委託業者の栄養士が作成するメニューを利用しており、栄養的には十分行き届いたものが提供されている。朝夕の調理は事業所内でしているため、好き嫌いや味付けの好みには個別に対応できている。摂取量も毎食チェックし、便通の無い時などは薬ではなくなるべく食べ物から促すようにしている。		
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	屋内・屋外共に広さと開放感を感じさせる造りになっている。採光・換気はもちろん居間や廊下には大型の加湿器が設置され、適度な湿気が保たれるようになっている。洗面台は車イスのままでも利用でき、車イス利用者にとっても快適な生活が保障されている。昼食後はゆったりとしたソファで横になってくつろがれる利用者の姿も見かけられた。		
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	共用空間と同様、居室も広々としており、家族の宿泊も可能である。クローゼットは造りつけでベッドは事業所が用意しているが、その他は本人や家族が用意したものが置かれている。引き出し・こたつ・ソファ・仏壇・カーペットなどが置かれ、それぞれ個性ある居室になっている。失禁が多い利用者の部屋には消臭用にユーカリの枝葉がドライフラワーのようにあしらわれており、職員の気遣いを感じさせられた。		