

1. 評価報告概要表

【評価実施概要】

事業所番号	2470300993
法人名	有限会社 ヘルパーステーションよろこび
事業所名	グループホーム ほたる
所在地 (電話番号)	鈴鹿市池田町神田1335番地の7 (電話) 059-381-5977
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 12 月 20 日(木)

【情報提供票より】 (H19年12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	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	16 人	常勤 2人, 非常勤 14人, 常勤換算 3.8人	

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨 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)	50,000 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) 50,000 円	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(12 月 1 日現在)

利用者人数	9 名	男性	5 名	女性	4 名
要介護1	3 名	要介護2	2 名		
要介護3	2 名	要介護4	1 名		
要介護5	1 名	要支援2	1 名		
年齢	平均 82 歳	最低	75 歳	最高	90 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	高木病院 中道歯科医院
---------	-------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

事業所は道路に面した角地にあり、少し離れた場所には工場やアパートが有るが、周辺には高層建物がなく田んぼと空き地が多くあるため、事業所の建物全体が日当たりがよく静かである。建物は平屋で要所に手すり、滑り止めが設置される等全てバリアフリー化され、室内の共用空間(居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は何れもきれいで広くゆったりとし、居室共冷暖房が完備されているため、季節を問わず安心して生活が出来る環境にある。又、事業所は9名の利用者で職員は常勤2名と短時間勤務の非常勤職員14名体制であるが、『その人らしき方 共に歩き 共に生きる』の理念をモットーに掲げ、拘束せず開放的で明るい家庭的な雰囲気や馴染みの関係が感じられ、職員の明るい笑顔、利用者の安心して生活している様子が伺える事業所である。

【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>相談・苦情の窓口として鈴鹿市、国保連、三重県社協を、重要事項説明書に追加記載し利用者並びに家族に説明するようにした。連絡ノート、申し送りノートに全職員がサインし情報を共有するようにした。毎月1回『ほたる通信』を発行し事業所の様子を家族に報告するようにした。運営推進会議の立ち上げ、パート職員の研修計画と参加の機会をつくる事が出来ていなかった。</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>管理者と計画作成担当者が主に評価記入されており、非常勤職員が多い為か意見を聞く機会が少ない。今後サービスの質の向上を図っていくためには、ミーティングの機会等を経て全職員での取り組みが期待される。</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>まだ一度も開催されていないので、利用者、利用者家族、自治会、行政等に呼びかけ、サービスの向上を具体的に活かすためにも、早期に開催されることを期待する。</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>月1回『ほたる通信』を送り事業所の様子をお知らせし、家族が面会に来られた時に、利用者の暮らしぶりや健康状態と職員の異動等を報告し、その折に苦情や意見をお伺いし事業所の運営に反映させたいと思っているが、何も意見や苦情がない現状である。運営推進会議の開催や契約書に相談・苦情の窓口として、外部者の鈴鹿市、国保連、三重県社協を明記し説明して、苦情や意見を言ってもらえるよう努力している。</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>自治会には加入しているが、地域からの行事への参加の呼びかけもないことから、地域の行事や地域活動には参加していない。近くの市民センターには事業所のパンフレットと『ほたる通信』を置かせて頂き、又、事業所からお楽しみ会の案内を配布し、地域の方々に参加してもらえるよう計画している。</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)
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	『その人らしい生き方 共に歩き 共に生きる』を理念に掲げ、家庭的な雰囲気の中で、職員が利用者個々の人としての尊厳を大切にシケアを実践されているが、地域密着型サービスの意義を踏まえた認識が少ない。	○	地域密着型サービス(地域住民との交流の下で)の意義を踏まえ、現在の理念で良いか追加することがないか等について、管理者、職員共に検討される事が望ましい。
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	管理者、職員共、ミーティング時に話し合いよく理解され共有している。又、玄関を入った廊下の壁や居間、事務所等に理念をわかり易く掲示し、家庭的な雰囲気の中笑顔の支援を実践している。		
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人として、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	自治会には加入しているが、地域から行事への参加の呼びかけもないことから、地域の行事や地域活動には参加していない。近くの市民センターには事業所のパンフレットと『ほたる通信』を置かせて頂き、又、事業所からお楽しみ会の案内を配布し地域の方々に参加してもらえるよう計画している。	○	利用者が地域住民の一人として生活が出来るよう、事業所から地域の行事や活動に日常的に参加すること、事業所の行事に子供を含めた地域の方々に何時でも参加頂けるよう期待する。
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	管理者と計画作成担当者は、自己評価並びに外部評価の意義の理解をされ、前回の改善事項(相談・苦情の窓口の整備、職員間の情報の共有等)の取り組みはされているが、非常勤職員は自己評価の参加機会が少なく、意義の理解が薄い。	○	常勤2名と非常勤14名の体制では、全員参加での評価の意義の理解と活用は大変苦勞が多いと思われるが、管理者と現場の常勤並びに非常勤の職場全体で取り組むことにより、評価を活用して利用者の安心と満足いただけるサービスの質の確保・向上に努められる事を期待する。
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	調査日現在では、運営推進会議が未設置で開催されていないが、開催出来るよう準備している。	○	運営推進会議の必要性を理解され、自治会、行政、民生委員、利用者、利用者家族等に呼びかけ、早期に設置し開催されることを望む。

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	困ったケース等折に触れ市の担当者に相談しているし、業務連絡が中心であるが双方が訪問し連携している。又、介護相談員の月1回の訪問により、事業運営や、サービスの内容等のアドバイスを頂くよう連携している。		
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	家族が面会に来られた都度、利用者の暮らしぶりや健康状態と職員の異動等を報告している。又、月1回利用料の請求書を送付するとき『ほたる通信』を同封して事業所の様子をお知らせしている。		
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	家族が面会に来られた時に、苦情や意見等をお伺いし事業所の運営に反映させたいと考えているがなかなか言ってくれない状況であるので、事業所以外の鈴鹿市、国保連、三重県社協等の外部者にも意見が言ってもらえるよう、契約書に明記し説明する等意見等を出して頂けるよう努力している。		
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	就業時間など出来る限り職員(パート含)の希望合わせ、家庭と仕事を両立できるようにして、働きやすいように職場環境を整えているので、現状では離職が少ない。交代があった場合には丁寧に説明し、利用者に関心かけないよう配慮している。		
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	利用者9名の1ユニットで、常勤職員2名と非常勤やパート職員14名の体制もあり、現状は管理者と介護支援専門員の研修機会を設けているのみで、パート職員の研修機会はほとんどない。	○	利用者のサービスの質は、非常勤やパート職員も含む個々の職員の質によって成り立つことから、非常勤やパート職員の勤務調整をし、外部研修と内部の伝達研修等、職員各自に応じた段階的・計画的な研修の機会を設けることを期待する。
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	三重県グループホーム連絡協議会の会合や研修会に参加し、研修と意見交換している。事業所独自では四日市のグループホームとの交流により、サービスの質の向上に努めている。		

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)	
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	利用申込みがあれば、まず利用者と家族に事業所を見学して頂き、可能であれば体験利用もして頂く等、事業所の雰囲気にならなれて頂くよう努めている。又、他の施設等からの直接利用については、職員が施設に訪問し本人と家族に面談し、納得された後に利用頂くようにしている。		
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か喜ぶ哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	健康面(身体的、精神的)の様子を見ながら、利用者の生活歴を基に、料理が得意な方からは野菜の切り方を学びながらの食事の準備や後片付け等職員と一緒にしている。又、利用者の若い頃の仕事の話等を聞かす等喜ぶ哀楽を共に出来るようしている。		
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	利用の開始前に事業所での生活について、本人と家族から思いや悩みを詳しく聞いたことをベースに、事業所での暮らしの中で本人の様子を観察し、好きなこと、嫌いなこと等の把握に努め、本人の希望に添い安心して暮らしやすいように支援している。		
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	利用開始時に本人と家族から詳細にアセスメントを行い、本人と家族の意向を計画書に反映している。モニタリングは家族の訪問された時に意見や希望を聞き、職員からは気付きの都度情報をもらい、随時に管理者、介護支援専門員、看護師、職員で検討のうえ計画書に反映している。		
	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	本人の健康状態が変化した場合、管理者と全職員で相談しケアの見直しをしながら実践しているが、計画書の変更はしていない。定期的な変更もしていない。	○	健康状態に変化があった場合は勿論その都度に、特に変化がない時でも、定期的に3ヶ月に1回程度は新鮮な目で、家族を含めた関係者全員で計画の見直しをすることが望まれる。

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	本人や家族の希望に応じ、通院、買い物、近場の足湯や花見、外泊(正月)等の外出支援を行っている。		
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	医療は24時間対応の出来る協力医(高木病院)で、適切な医療を受けられるようにしている。本人家族の希望のかかりつけ医で受診もしている。年1回定期的に健康検診を受けている。		
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	本人や家族には、重度化して医療行為が必要な方は事業所では対応できないので病院へとお願しているが、ずっと事業所だと希望される方が多いので、家族と最良の方法を検討している。	○	医療機関の協力や家族の思いを総合的に考え、事業所の方針を明確にして、契約時及びその後の利用者の変化に応じ、家族に事業所としての方針を詳しく説明し、事業所の方針は全スタッフが共有され取組まれることを期待する。
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	日常のケアの中で、利用者への対応はプライバシーに配慮した言葉や態度で行われている。個人情報が入力してあるファイルの保管書庫は事務所にあり、外部者が見えないように目隠しカーテンを付け、個人情報の取り扱いには十分注意している。		
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	おおむねの日課はあるが、利用者の希望と体調や気分を見ながら本人のペースで過ごせるよう、朝は余裕のある起床や食事、身だしなみは好みの物を着用、理容・美容は理容師に出張してもらい、得意な編み物をしてもらう等の支援をしている。		

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)
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	調理等食事の準備は、利用者と職員で野菜の皮むき、ささがきなどの下ごしらえ、おやつや団子まるめなど、出来ることを手伝ってもらっている。食事も一人の利用者の食事介助をしながら、職員も同じテーブルで同じものを食べながら、一緒におしゃべりしながら楽しく行われている。		
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	曜日や時間を全て利用者に合わせる事は出来ないが、毎日入浴できる体制にし、いろんな入浴剤を入れたりして気分を変え、入浴を楽しんでもらえるようにしている。		
(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	利用前の生活歴や利用後の生活の様子から、得意で出来そうな事(調理、後片付け、食器洗い、洗濯たたみ、テーブル拭き、包丁とぎ、植木の選定等)をしてもらい、自分は人のために役立っているという意識を持ってもらえようとしている。又、カラオケが趣味の方には事業所のカラオケで楽しんでもらっている。		
25	61	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさず、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	日課としての外出はないが、希望があればお買い物や近くのお地藏さん参りの散歩、四日市の足湯、近くの公園に紅葉を見に行く等出かけている。		
(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	管理者並びに職員共、鍵をかける事の弊害はよく理解されている。一時期帰宅願望が強い利用者がいた時は、一部(玄関と非常口)施錠していたが、現在は施錠していない。		
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	火災や地震等の災害時の対策についての認識が少なく、一度も避難訓練等は行われていない。	○	非常時(火災や地震等)に備え、利用者が昼夜を問わず安全に避難できるように、市の消防署や地域の方の協力を得て、避難路の確保と避難地の確認、併せて避難訓練等を実施されることが望まれる。

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	協力病院(高木病院)の管理栄養士に糖尿病食等の指導の下で献立をしている。個々の栄養バランスや水分量の確保は係数的な管理、チェックはしていない。	○	利用者個々の栄養バランス、1日の必要な水分量については、定期的に専門家(栄養士、保健師等)に点検してもらう等、必要な方には食事量、水分量のチェックをするなど日々の健康管理が望まれる。
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	居間兼食堂は、直接陽が差し込み冬場は大変暖かく、毎日空気の入替えもし、居心地よく過ごせ快適である。照明の明るさ、テレビの音や歩く音等にも配慮し、居間や廊下は利用者と一緒に作った季節感のあるクリスマスツリーや生花等、適度の飾り付けとなっている。又、トイレは常時掃除をして不快な匂いが出ないようにしている。		
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	本人や家族の希望があれば家具や電化製品は何でも持ち込めるようになっている。使い慣れたダンス、机や椅子、布団は必ず持ち込んでいる。居室の飾りつけも好みの飾り付けをし、居心地よく過ごせるようにしている。		