

# 1. 評価報告概要表

## 【評価実施概要】

事業所番号	2470700515
法人名	医療法人 嘉祥苑
事業所名	グループホーム 嘉祥苑
所在地 (電話番号)	松阪市鎌田町233-8 (電話) 0598-51-7331
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 2 月 13 日(水)

## 【情報提供票より】 (H20年1月17日事業所記入)

### (1)組織概要

開設年月日	平成 14 年 11 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	14 人	常勤 13人, 非常勤 2人, 常勤換算 15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)	63,000 円	その他の経費(月額)	18,000 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	300 円	昼食 450 円
	夕食	450 円	おやつ 円
	または1日当たり 円		

### (4)利用者の概要( 1 月 17 日現在)

利用者人数	18 名	男性 4 名	女性 14 名
要介護1		要介護2	4 名
要介護3	9 名	要介護4	3 名
要介護5	2 名	要支援2	名
年齢	平均 86.5 歳	最低 76 歳	最高 96 歳

### (5)協力医療機関

協力医療機関名	堀江クリニック 済世会松阪総合病院 松阪市民病院 松阪中央総合病院
---------	-----------------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

医療法人としてクリニックとともに各種介護関連事業を展開している「嘉祥苑」の中のグループホームで、入居者の心身の変化には即対応できる体制があり入居者やご家族にとっては安心できる事業所である。建物は交通量の多い主要幹線国道のすぐ側にあり、近くにスーパーマーケットや食堂、病院等もあり便利な立地条件であるが散歩、買い物、外食など付き添い時の職員は交通事故防止に大変注意を払いながらケアされている。

## 【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>前回評価で出された改善課題(1)トイレ、浴室の車椅子対応で利用者の身体機能に応じた改善は、ハード面の改善は不可能であるので福祉用具を導入し工夫している。(2)利用者の金銭出納簿の家族確認は、家族来訪時に出納簿を確認、捺印があり改善されていた。</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>自己評価の取り組みは、管理者、各フロアのリーダー等事業所内の主たるメンバーで検討し作成した。評価は職員全員で取り組む一連の過程でケアの振り返りや気づきがありケアの向上につながる。少しずつでも全員で検討することを課題とした。</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>運営推進会議は2ヶ月に1回定期的に開催されており、事業所の活動状況を報告し、意見交換を行い、必ず要望や助言をいただいてサービスの向上に活かしている。</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>家族訪問時や茶話会で意見聴取を図っており、事業所内には意見箱が設置してある。運営推進会議には利用者代表家族代表も出席しており苦情や意見は出すことができる。市の相談窓口でも苦情や意見を受け付けていることを家族には説明している。</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>運営推進会議で地域包括支援センターより「地域密着型サービスを目指し周辺住民の方々との交流が大事なのは」と指摘があった。交流出来そうな行事として「芋ほり」を選び、職員、利用者、民生委員、地域のお年寄りも参加し交流を行った。</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	理念は「笑顔、敬愛、感謝」である。ホールには大きな字で書かれ貼りだされている。この理念に照らして地域に根ざした安心出来る暮らしを支えるケアに日々取り組んでいる。		
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	管理者は、日常のケアのあり方で理念に照らして欠けているところがあれば指摘し話している。職員は、毎日のケアは喜びであり「感謝」している。日常のコミュニケーションは言葉だけでなく「笑顔」で接すること、利用者の方が日々穏やかに過ごして欲しいと願い、特に「笑顔」を大切にしている。		
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	運営推進会議で地域包括支援センターより「地域密着型サービスを目指し周辺住民の方々との交流が大事なのでは」と指摘があり、交流出来そうな行事として「芋ほり」を計画、職員、利用者、民生委員、地域のお年寄りも参加して実施している。		
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	自己評価の取り組みは、管理者、各フロアのリーダー等事業所内の主たるメンバーで検討し作製した。職員会議(ほぼ全員出席)では報告している。前年度外部評価での課題は改善されていた。	○	評価は職員全員で取り組む一連の過程でケアの振り返りや気づきがありそれが最大の効果である。外部評価30項目の少しずつでも全員で検討することが望まれる。
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	運営推進は2ヶ月に1回定期的に行われており、事業所の活動状況を報告し、意見交換を行い、必ず要望や助言をいただいてサービスの向上に活かしている。		

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)
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	法人としての市との連携は深いですが、事業所独自の関わりはほとんど無い。今年度より市のグループホーム協議会が発足したが本格的な活動は来年度から計画されており、市役所内で定期的に会議が開催される予定なので市の担当者とは連携がとりやすくなる。	○	事業所や利用者の課題解決には市の理解や支援が必要である。グループホーム協議会等の機会を捉え、事業所の実情やケアサービスについて積極的に情報提供し共有することを期待する。
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	4ヶ月に一度の家族との茶話会では利用者の生活について必ず報告している。異動等により居室担当者の変更時は家族に電話で報告したり面会時にも報告している。法人の月報「希」で、利用者の暮らしぶりを春夏秋冬掲載している。		
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	家族訪問時や茶話会で意見聴取を図っており、事業所内には意見箱が設置してある。運営推進会議に利用者代表、家族代表も出席しており苦情や意見を出すことはできる。市の相談窓口でも苦情や意見が出せることを家族には説明している。		
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	最近2年間離職者がほとんど無く安定した職員体制となっている。居室担当者が変わるときは利用者説明し家族にも報告している。		
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	県グループホーム協議会の年間研修計画にはローテーションを組んで毎月参加している。法人内の研修も月1回出来る限り参加している。研修後は職員会議で報告している。		
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	県グループホーム協議会には研修だけでなく懇談会にも積極的に参加している。今年度発足した市のグループホーム協議会にも積極的に参加し交流している。		

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)
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	入居希望の利用者には契約前に本人納得の上、体験入所(2～3日)ができる。契約時には一ヶ月間の試用期間も設けていて、この期間に馴染みの関係を作り入居可否を決している。		
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	職員は利用者を、「人生の先輩」として敬意をもって接している。料理、洗濯の仕方など日常生活で教えられることが多い。		
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	自分の思いや意向を伝えられる人は3名くらい。他は把握に苦労している。茶話会で家族に聞いたり、職員会議で検討し思いや意向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	居室担当者が本人をよく知る家族から話を聞き、業務日誌の日々の気付きや意見を参考に介護計画を作成している。全体では職員会議で意見交換を行い計画内容の徹底を図っている。		
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	見直しは、4ヶ月に1回としている。4ヶ月間のチェック表の記録や、4ヶ月に1回の家族との茶話会で家族から意見を聞き、居室担当者が計画の立て直しを行い職員会議で検討している。状態変化時は随時見直しをしている。	○	利用者の状態が安定しているように見えても、月1回程度は新鮮な目で情報を集め、見直しの検討会議をもつことが望ましい。計画全体の立て直しでなくても検討した経過を記録しておくことでケアの質の向上に繋げることを期待する。

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	クリニック、老健、通所介護、通所リハ等介護の複合施設の一つであることと、看護師の24時間オンコール体制、医療連携体制加算となっており医療支援は万全である。市内3つの連携医療機関、精神科受診等の移送サービスも事業所で行っている。		
<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	事業所に入居後は法人内のクリニックをかかりつけ医とすることが多くなる。急変時も即対応が可能である。受診時は看護師か職員が必ず付き添っている。		
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	重度化や終末期になったとき、事業所としてどこまで看るかはその状況を看護師が判断し家族やかかりつけ医と話し合い決めている。方針として最期までは看取らない。入居時には本人や家族に今後の意向を確認している。		
<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	認知症症状の重い利用者に対しても、目線を下げた話し方をする。人格を傷つける呼び方をしない等、職員会議で話し合っている。個人情報の扱いについては例え親睦会でも仕事の話はしない、など徹底を図っている。		
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	毎日をゆっくりとその人自身のペースに合わせた生活と利用者の自由の尊重を方針とし、職員も利用者に応じた生活が送れるよう心がけている。		

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)
<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	主食のごはん、汁物等は事業所で作り、副食は委託業者の配食となっている。月1～2回は料理(お好み焼きなど)やおやつを作って楽しんでいる。時々外食にも出かけている。		
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	夏場は隔日に入浴、冬場は2日おきの入浴となっている。入浴を嫌がる人には清拭を行っている。		
<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	一人ひとりの生活歴や能力を職員会議で情報を交換している。希望を募って「金魚の餌やり」や「カレンダーめくり」「庭やホールの掃除」「洗濯たたみ」などの役割をつくり支援をしている。		
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	事業所の周辺は商店が多くスーパーマーケット、100円ショップへの買い物に出かけている。この場合国道を横切るため男子職員が付き添うことにしている。散歩にも職員付き添いが必要で国道より東側(事業所側)の地域に出るよう利用者の安全に気をつけて外出の支援をしている。		
<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	事業所の玄関は開放されているが、各ユニットの入り口ドアは施錠されている。オートロックで家族には番号を知らせてあり自由に入出入りしている。事業所のすぐ横に終日交通量の多い国道があり危険防止の理由で施錠している。	○	鍵の中で暮らす異常性、利用者の心理的不安、閉塞感等をもたらさないための目標は、鍵を掛けないケアの実践であるが、職員が見守れる時間帯を決めて開錠する、または事業所の玄関を施錠し各ユニットは開放する等、利用者の安全を確保しながら鍵を掛けないで暮らせる工夫が望まれる。
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	法人全体では消防署の指導を受け消火器の扱い方、避難誘導の訓練等を実施している。当法人は多くの介護施設を持っており非常緊急時にはどの施設からでも応援体制が取れるよう法人全体の訓練を行っている。	○	災害(火災)時、特に夜間応援体制があることを前提にしても事業所(グループホーム)として、利用者別の避難誘導方法や地震時の対策等、訓練を行うことが望まれる。

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	給食は法人全体で業者に委託契約している。委託業者の管理栄養士により栄養摂取内容やカロリーは管理されている。食事摂取量は記録している。水分摂取量は記録の必要な人のみ実施している。		
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	ホールは適度な広さがあり清潔でゆったりとしている。掘りコタツを切った畳コーナーを設え座ったり寝転んだり自由に過ごせる場所になっている。すぐ側に国道があるが車の騒音など不快な音は入らない工夫がされている。		
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	居室は畳敷きの部屋、ベッドの部屋とあり入居時選択ができる。使い慣れた物やテレビ冷蔵庫等を持ち込んで快適に暮らせるよう工夫されている。		