

## 1. 評価報告概要表

## 【評価実施概要】

事業所番号	2470600285
法人名	サントラフィック株式会社
事業所名	グループホーム ふるさと
所在地 (電話番号)	津市戸木町字多度4113-56 (電話) 059-255-8828
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 4 月 21 日(月)

## 【情報提供票より】 (H20年3月1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	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	10 人	常勤 6人, 非常勤 4人, 常勤換算 3.2人	

## (2) 建物概要

建物構造	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)	60,000 円	その他の経費(月額)	9,000 円程度
敷 金	有( 円) (無)		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( 120,000 円) 無	有りの場合 償却の有無	有 / (無)
食材料費	朝食	300 円	昼食 400 円
	夕食	500 円	おやつ 円
	または1日当たり 1,200円		

## (4) 利用者の概要( 3 月 1 日現在)

利用者人数	9 名	男性 4 名	女性 5 名
要介護1	4 名	要介護2	4 名
要介護3	1 名	要介護4	名
要介護5	名	要支援2	名
年齢 平均	87 歳	最低 77 歳	最高 95 歳

## (5) 協力医療機関

協力医療機関名	中浜胃腸科外科 林歯科訪問診療
---------	-----------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

大きな団地の奥に位置し、1階はデイサービスセンター、2階が当グループホームとなっている。隣には系列会社の運営するグループホームや短期入所施設・訪問介護事業所等があり、設備・人材面でも相互に協力し合える環境にある。運営者も自治会等に積極的に参加し、地域との連携が深まりつつある。これからは地域の力を借りるだけでなく地域に貢献できる事業所としての期待度も大きい。職員は理念として掲げる「笑顔」を一方的なものではなく、相互関係の中で生まれるものとの信念を持ち、利用者にも誠実に向き合っている。

## 【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>改善課題の「地域とのつきあい」や「評価の活用」については積極的に取り組み、自治会との連携が深まる等成果が出ている。「運営推進会議」「職員の育成」「災害対策」等についても取り組みが始まっているが、対応を模索中というものもあり、今後も具体的な成果が生み出されるような取り組みを期待したい。</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>自己評価票を供覧にし、全職員から出された意見を管理者がまとめている。事業所は外部評価の結果と合わせて会議で話し合い、今後のケアに活かしたいと考えている。</p>
	<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>19年7月に初回の会議が開催され、グループホームについて事業所側から説明が行なわれている。その後の開催は無く、今年度の予定も今のところ立っていないため、継続した取り組みが望まれる。</p>
重点項目 ②	<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>ご意見箱を設置しているが利用されたことは無い。直接寄せられたり家族会で出された要望等はその都度解決し、ケアや運営に反映している。</p>
重点項目 ③	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>前回改善課題であった自治会集会への参加を機に、自治会との連携が深まっている。関連事業所と合同で行なう夏祭りには自治会を通して地域住民にも呼びかけ大勢の参加があった。</p>
重点項目 ④	

## 2. 評価報告書

(  部分は重点項目です )

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	実践可能な理念として「笑顔」が掲げられている。この笑顔には利用者・家族、職員のものだけではなく、地域の人々の笑顔も含まれており、相互の関わりの中から生まれる笑顔を目指そうとしている。		
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	廊下に職員の笑顔の写真と共に理念を掲示し、会議や日常の場でも職員同士常に意識付けを行なっている。本当の「笑顔」の意味を職員で話し合っている。		
]「					
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	階下のデイサービススペースを自治会集会の場として提供し、運営者や管理者も参加している。自治会主催の地震体験に協力したり、事業所の夏祭りには自治会を通して参加を呼びかけたりしており、地域の住民との関係は良好である。		
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	評価の意義については十分理解されている。今回の自己評価は全職員が項目に目を通した上で意見を出し、管理者がまとめている。前回の外部評価についても会議等で話し合い、自治会活動への参加や運営推進会議の開催など取り組めるものから実施している。		
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	自治会長・民生委員・老人会長・市担当者や関連の事業所職員をメンバーとして19年7月に初回の会議を開催しているが、その後の開催はなく、今年度も現在のところ開催の期日は未定である。	○	自治会との連携には積極的に取り組まれているものの、幅広くメンバーを集めて事業所の有り方を話し合う運営推進会議の意義は大きい。昨年度に初回の会議を開催し、一歩を踏み出されているので、今後も2回・3回と継続し、定着させていかれる事を期待したい。

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	主に本部の方で市と連絡を取り合っている。管理者や職員は必要な申請の手続きや電話連絡など行なっているが、事業所を理解してもらうためにはより頻繁な行き来が必要だと感じている。	○	利用者の個別の状況を知る現場の職員も出来るだけ市に出向く機会を作り、市との連携がさらに深まる事を期待したい。
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	2ヶ月に一度「ふるさと新聞」を発行している。個別の状況については面会時に報告し、急を要するものは電話等で連絡している。預かり金については毎月の利用料請求時、収支内容にレシートを添えて送付し、面会時に家族から確認の印をもらっている。		
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	ご意見箱を設置しているが、利用されたことは無い。直接寄せられたり家族会などで出された要望等はその都度解決するようにしている。また重要事項説明書には事業所の他にも苦情を申し立てることが出来ることを明記し、説明も行なっている。		
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	系列会社の運営する他事業所間の職員の異動はほとんど無い。異動・離職の際には新しい職員に引継ぎや学びの機会を多く持ってもらうことで利用者へのダメージを軽減している。		
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	研修の情報はあがるが、管理者も通常の業務でケアに携わっているため、勤務時間帯での参加は困難な状態である。職員会議では研修の伝達や、経験豊かな職員が中心となって勉強会を催すこともある。管理者は、訪問診療等の機会を利用した口腔ケアの研修等実施したいと考えている。	○	職員は研修や資格取得に対して大変意欲的である。外部研修への参加や、内部でのちょっとした機会をとらえた勉強会などの機会を増やし、職員の働く意欲や資質の向上に繋がっていくことを期待したい。
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	グループホーム連絡協議会に加入しているが、定例会等に参加する機会は少なく、職員間の交流もほとんどない。併設・隣接する系列会社運営の事業所と行事等協同して行なうことはあがるが、日常レベルでの交流はあまりしていない。	○	事業所の階下にはデイサービスセンターがあり、隣り合わせるようにショートステイやグループホームの事業所もある。まずはこうした身近なところからネットワーク作りを始めら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)
<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	見学や利用前の面談は主に本部の部長が対応している。管理者や現場の職員が利用前の面談に同行できず、情報収集が利用開始後になった場合は、じっくり話を聞き取るなどしてなじんでいただくよう努めている。	○	管理者は、利用者と職員が早い段階で顔見知りになり、安心して利用を開始していただく為に、体験や関連のデイサービス・ショートステイの利用なども勧めていきたいと考えておられることから、是非試みていただく事を期待したい。
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	職員は利用者から戦争などつらい体験を聞いたり、生活の知恵を教わったりすることで、人生の先輩と感ずることが多い。また話に耳を傾けることで信頼関係も強まり、お互いに打ち解け合うことができています。		
<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	一人ひとりの言葉に耳を傾け、思いや希望の把握に努めている。言葉にならない思い等は、表情や行動を記録し職員で話し合っている。記録の際には職員の主観的な内容にならないよう努めている。		
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	職員を担当制にして、重点的に利用者の把握が出来るようにしている。利用開始から一ヶ月ほどは様子を観察し、その後事前調査なども参考にして介護計画を作成している。作成した介護計画は家族に説明し確認をして貰っている。		
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	日々の様子の記録等を基に、3ヶ月毎に職員会議で計画の見直しを検討している。3ヶ月を待たずに援助方法等を変更する場合は連絡ノートなどで情報を共有し、日々のケアに活かしている。変更した介護計画はその都度家族に説明し確認をして貰っている。		

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>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	受診や買い物、投票など、家族が行なえない場合は状況に応じて支援をしている。		
<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、かかりつけ医は任意となっている。協力内科医は月に1回、歯科医は随時訪問診療している。階下のデイサービスセンターの看護師からも必要に応じた協力や医療的なアドバイスを受けることができる。		
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	利用の前に、事業所に対応できる状態について本人・家族には説明し、同意を得ている。事業所の対応が困難になった場合は入院や入所等の支援をし、スムーズな住み替えが行なわれている。	○	利用者や家族の了解の上での利用であっても、なじみの場所が替わることへの不安は大きい。管理者も出来る限り事業所に対応していきたいと考えておられることから、利用者・家族の意向に寄り添った方法を探っていただくことが望まれる。
<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	名前を呼ぶときはさん付けにし、話題によってはインシヤルや居室の番号を使うよう心がけている。ふるさと新聞や事業所内の掲示物への写真の掲載等については、利用開始時に家族等の意向を確認している。		
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	食事や入浴、就寝に関しては大まかな時間の設定はあるが、利用者のペースや意向を尊重し、出来る限り自由に過ごしてもらっている。		

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>(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	業者に献立作成と食材の配達を委託している。利用者は簡単な調理や盛り付け、後片づけを手伝っている。管理者は利用者の好み等を業者に伝え、献立に反映するよう努めている。職員の昼食は個別の持ち込みということもあり、利用者の食事の後で摂っている。	○	利用者と違った献立のものでも、職員も共にテーブルを囲みながら食事をし、コミュニケーションを図ることの意義は大きい。すぐに取り掛かれることでもあるので、是非食事を共にしていただくことをお願いしたい。
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	階下のデイサービス事業所の大きな浴室を使用しており、男女によって曜日と時間が決まっている。今年度からは、事業所の浴室を使って、より柔軟な入浴への対応ができる体制にしたいと検討中である。	○	事業所の浴室を整備する計画が具体化している。出来るだけ早く着手していただき、利用者の意向に添った入浴の支援が実現されることを期待したい。
<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	描画・裁縫・折り紙・歌など得意なことや好きなことが継続してできるよう支援している。また、洗濯や居室の掃除等自分で出来ることは任せており、食堂や廊下の掃除なども積極的にされる利用者もいる。		
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	天気の良い日にはなるべく散歩に出かけるよう誘いかけている。近くには景色の良い公園などがたくさんあり、行事以外にも車で出かけることもある。		
<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	職員で話し合い、日中は玄関の鍵をかけないケアに取り組んできているが、玄関のすぐ先には階下に通じる階段とエレベーターがあり、利用者が自由に利用できる状態にはなっていない。	○	昨年度より鍵をかけないケアに取り組み、徐々に改善されている。地域の人たちの力を借りることも視野に入れ、今後も継続して取り組まれることを期待したい。
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	非常災害時のマニュアルや連絡網を作成し、職員で話し合いも行なっている。簡単な避難訓練は実施しているが、事業所が2階にあることから、特に夜間の非常時への対応に関して職員の不安は大きい。	○	マニュアルや話し合いだけではなく、消防署の指導を受けるなどして、建物や利用者の状況に応じた具体的な対応の方法を学び、利用者や職員の安心に繋げていただくことが望まれる。

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	専門業者の作成した献立で、栄養バランスのとれた食事が提供されている。病態食を必要とする利用者はいないが、習慣から粥を希望する利用者には個別に対応している。食事の摂取量や体重(毎月計測)は記録に残し、健康状態の目安にもしている。		
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	木目の美しい木がふんだんに使われた内装は、山小屋風の雰囲気をかもし出し、人の声や音も静かに吸い込まれている。壁面には季節に応じた絵や利用者の作品が飾られており、利用者や訪れる人たちの目を楽しませている。		
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	居室には棚が作りつけてあり、ベッドも事業所で用意しているが、その他は好みの物が置かれている。絵を趣味とする利用者の部屋には使い慣れた机の上に絵の道具が並べられ、たくさんの作品が出来上がっていた。		