

# 1. 評価報告概要表

## 【評価実施概要】

事業所番号	2472800701
法人名	株式会社 ウェルフェア
事業所名	グループホーム ふたみ
所在地 (電話番号)	伊勢市二見町松下1349-64 (電話) 0596-44-0066
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 6 月 27 日(金)

## 【情報提供票より】 (H20年5月16日事業所記入)

### (1)組織概要

開設年月日	平成 16 年 12 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	21 人	常勤 12人, 非常勤 9人, 常勤換算	14.7人

### (2)建物概要

建物構造	鉄骨・木造 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)	39,000 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(120,000 円) 無	有りの場合 償却の有無	有 / 無 5年	
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 1,000円			

### (4)利用者の概要(5月16日現在)

利用者人数	17 名	男性	5 名	女性	12 名	
要介護1	4 名	要介護2	1 名			
要介護3	7 名	要介護4	5 名			
要介護5	名	要支援2	名			
年齢	平均	85.2 歳	最低	62 歳	最高	98 歳

### (5)協力医療機関

協力医療機関名	神戸クリニック 山本医院 ふじなみ歯科
---------	---------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

川面を渡る風が、肌に心地よい二見の地に、平成16年12月開設され4年目を迎える。今年からは隣に同法人が運営する小規模多機能型居宅介護事業所と高齢者専用賃貸住宅が開設され、介護複合センターの中の一翼を担うことになる。管理者と職員は利用者の自由な暮らしを支えることを最優先にして「のんびり、一緒に、楽しみながら」を常に念頭に置き、食事や入浴など個々の希望に副った支援を実践している。管理者の交代から三ヶ月が経ちスタッフとの視点の統一が図られてきた今、より良質なサービスが提供できるよう意識・技術の向上に力を注いでいる。また毎月、担当者のコメントを添えた「たより」と四半期に一度は行事報告を中心とした「四季号」を発行し、詳細な情報を提供するなど家族との連携も大切にしている。

## 【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>前回の改善課題であった地域密着型サービスの意義の確認、同業者との交流、日常的な外出支援については全職員で検討し、改善が図られている。なお終末期ケアの取り組みや災害対策のように検討に時間を要し、対外的な調整を要するものについては継続的な検討が行われている。</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>評価の意義や目的を理解し、一ヶ月前に全職員(パート含む)に評価表を配布、個々に評価を行い、管理者が総合的な見解を加え取り纏めを行った。評価結果は運営推進会議にも報告し、内部ではそれに基づき改善に向けての具体策について検討を行っている。</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>二ヶ月毎に家族代表、民生委員、市介護保険課、協力医師、運営者、管理者、計画作成者が出席し、活動報告を行うとともに、懸案事項についてその経過を説明、助言や意見を求めサービスの質の向上に活かしている。開かれた事業所の実現のため、さらに多くの方々の参加を要請している。(自治会長、老人会会長からは既に了承を得ている。)</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>運営推進会議で「全スタッフの名前を覚え親しく接したい」との家族の声を受け止め、リビングに写真と名前を掲示するなどサービスの向上に役立っている。当日もこやかに家族と会話する職員の姿が印象的であった。介護相談員の受け入れやご意見箱の設置、運営推進会議への出席や家族会の開催等、家族の意見や希望を聞き運営や介護に活かしたいとの前向きな姿勢が窺える。</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>自治会や老人会との交流はお互いの遠慮や気遣いもあり親密なものではなかったが、継続的な働きかけにより理解が得られ、情報提供や行事への招待が受けられるようになった。開かれた事業所への足がかりとして日常の挨拶は基より、事業所行事への招待、専門性を活かした相談活動、地域ボランティアの受け入れ等さらに積極的な取り組みを期待する。</p>

## 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

I. 理念に基づく運営				
1. 理念と共有				
1	1	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	地域の中でふれあいや交流の場作りを大切にし、一人ひとりがその人らしく地域の一員として生活できるよう「のんびり、一緒に、楽しみながら」を理念としている。	
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	会議や日常の打合せの中においても管理者と職員が理念について話し合い、そのことを共有しながら日々、実践に向けた取り組みが行われている。	
2. 地域との支えあい				
		○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	自治会や老人会からも、除々にではあるが理解が得られ、行事への参加等声を掛けてもらっている。事業所側からも演奏会に近隣住民を招待、運営推進会議へ地域のリーダー的な方々に参加を呼びかける等双方の関係作りに取り組んでいる。	○ 今後とも、利用者が地域の中で暮らすことの大切さを事あるごとに説明し、より多くの理解が得られ交流が深まることを期待する。また介護教室や相談会の開催等事業所の蓄積された資源を地域に還元されることを合わせ期待する。
		○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	一ヶ月前に自己評価票を全職員に配付し、それぞれで評価を行い、管理者が総合的な意見を加え取りまとめている。自己評価の意義や目的を全職員が理解しており、評価をサービスの質の向上に活かしている。	
		○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	会議は二ヶ月ごとに家族代表、民生委員、市介護保険課、協力医師、運営者、管理者、計画作成担当者が出席し、活動報告を行うとともに、検討事項や懸案事項について、その経過を説明し、助言や意見を求め、サービスの質の向上に活かしている。広く助言や意見を求めたいため、自治会長や老人会会長にも参加を要請し了承を得ている。	

		<p>○市町村との連携</p> <p>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</p>	<p>市の介護保険課、町の福祉課、地域包括支援センターとは課題発生時は基より、日常的にも気軽に相談できるような関係が保たれている。また本年度より介護相談員の受け入れも行っている。</p>		
4. 理念を実践するための体制					
		<p>○家族等への報告</p> <p>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</p>	<p>定期的に利用者の暮らしぶりや健康状態を写真入りの「たより」に担当者のコメントを添え報告し、全体の行事や活動については四季号を発行し家族に配付している。また面会時にも近況や預かり金明細について報告し連携を強めるよう取り組んでいる。</p>		
		<p>○運営に関する家族等意見の反映</p> <p>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</p>	<p>家族会や運営推進会議、行事出席等機会あるごとに声掛けを行い、気軽に話し合えるような雰囲気作りをしている。苦情や相談については窓口となる担当者を明確にし、ご意見箱も設置している。また直接いい難いことについては外部機関も利用できる旨、重要事項説明書にも記載し、説明している。</p>		
9	18	<p>○職員の異動等による影響への配慮</p> <p>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</p>	<p>離職や異動は最小限に抑える努力をしているが、やむを得ないケースにおいてはつなぎの期間を設け、馴染みの職員がサービス提供でき、利用者や家族に不安を与えないよう支援している。</p>		
5. 人材の育成と支援					
10	19	<p>○職員を育てる取り組み</p> <p>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</p>	<p>研修委員を設け、月一回は勉強会を開催し、意識と技術の向上が図れるよう取り組んでいる。また外部研修についても開催情報を提供し参加を呼びかけている。資格の取得についても補助金制度を定め援助する等職員育成に熱心である。</p>		
11	20	<p>○同業者との交流を通じた向上</p> <p>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</p>	<p>三重県グループホーム連絡協議会に入会し、月一回の定例会には職員が交互に参加している。また近隣事業所のイベントや勉強会にも参加し交流を深めている。</p>		

## 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	事前の見学や体験入居を通じて、職員や雰囲気になれるよう、利用者・家族ともよく話し合い、経過を見ながら安心して利用していただけるよう支援している。		
----	----	--	--	--	--

### 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	調理の手伝い、おやつ作り、楽器演奏、野菜作り等利用者の趣味や得意なものを職員と一緒にやる場面を作り、学ぶ気持ちと感謝を伝え、共に助け合う関係が構築できるよう支援している。		
----	----	--	---	--	--

## 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	入居時に利用者・家族から希望を聞き、日々の生活の中から把握した思いや意向を理解・記録し、職員間で共有することにより個別のケアに役立てている。		
----	----	--	--	--	--

### 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	利用者・家族には日頃の関わりの中で思いや希望を聞き、そのことを尊重した上、関係者で意見を出し合い介護計画を作成している。		
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	基本的には三ヶ月おきに見直しを行っているが、計画の遂行状況、効果などは毎月評価し、状態変化等状況に合わせて利用者、家族、関係者と話し合い現状に即した見直しを行っている。		

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・家族の要望や状況に応じてかかりつけ医への通院、ふるさと訪問、墓参、行きつけの喫茶店への送迎等柔軟に対応し、個々の満足度を高めるよう支援している。		
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	入居時に利用者・家族から希望を聞き、意向に副うよう医療機関の決定と受診対応を行っている。多くの利用者は協力医の往診を月二回受診している。		
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	重度化した場合の説明は入居時に書面と口頭で行っている。出来るだけ早期に家族や主治医、スタッフと話し合い本人や家族の意向を把握するよう支援している。	○	事業所として「重度化・終末期の対応にかかる指針」の作成と医療面での支援体制の整備を早期に検討し、利用者・家族の意向を確認しながら対応方針が全員で共有さ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	言葉かけや誘導等利用者一人ひとりを尊重し、プライバシーに配慮した支援が行われている。また個人情報については取り扱いマニュアルを作成し、使用する場合は同意書を取得する等適切に管理している。		
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	基本となる日課はあるが、一人ひとりの体調や気分に合わせて予定を変更、その日その時を大切にした支援が出来るよう取り組んでいる。		

(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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	利用者の能力や気分に合わせて一緒に準備し、一緒に食事し、一緒に後片付けをする。家庭生活の延長としての楽しみの時間、場所であることを願い支援している。利用者のペースに合わせたゆったりとした落ち着いたある会話と、さりげない介助が印象的である。		
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	入浴を楽しんでいただけるよう希望やペースに合わせて支援しているが、夜間対応については今も検討中である。入浴を拒む利用者には不安を取り除くような声かけや行動をし、強要することの無いよう、支援している。		

(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	利用者個々の健康状態や気分を把握し、その利用者にあつた役割、(食事の準備や後片付け、洗濯物の取り入れ、掃除等)楽しみごと(読書、カラオケ、手芸、書道等)を支援している。		
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	近くの神社や公園への散歩、畑での水遣り、馴染みの喫茶店への外出等気晴らしや楽しみごとを作り、戸外へ出る機会を多く持つよう支援している。近々隣接施設に中庭が完成するので軽い運動等計画中である。		

(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	全てのスタッフが居室や玄関に鍵を掛けない暮らしの大切さを理解しており、見守りや声掛け、一部センサー使用により施錠することのないケアに取り組んでいる。		
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	消防署の協力を得て定期的に防災訓練が行われている。災害時対応マニュアルの設置、緊急連絡体制も確立されているが、夜間想定訓練や地域との合同訓練は実施されていない。	○	事業所だけの対応には限界があることを認識し、日頃から地域や消防署、警察等関係機関と連携を図り、夜間を想定した避難訓練、地域住民との合同訓練等更なる支援体制、協力体制の強化が望まれる。

(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	<p>○栄養摂取や水分確保の支援</p> <p>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</p>	<p>献立は委託先の栄養士により、栄養バランス、カロリー等を計算し組まれているが、その時々希望や旬の食材の利用などに配慮しながら変更も行われている。水分補給はこまめに行えるよう支援しているが摂取量が少ない利用者には好みの飲料を提供している。</p>		
----	----	--	--	--	--

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	<p>○居心地のよい共用空間づくり</p> <p>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</p>	<p>明るく風通しの良いリビングからは五十鈴川を行き交う船や釣り人を眺めることができ、肌で季節を感じる事が出来る。ひとり又は少人数でゆっくりとくつろげる時間も大切にしたいとの思いから、玄関やリビングの一角に椅子やテーブルを配置し、視線や会話が気にならない空間を設けている。</p>		
30	83	<p>○居心地よく過ごせる居室の配慮</p> <p>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</p>	<p>使い慣れた家具や生活用品を持ち込み、思い出の写真を掲示するなど入居前の環境を出来るだけ変えることなく、安心してゆったりとした時間が過ごせるよう支援している。</p>		