

# 1. 評価報告概要表

## 【評価実施概要】

事業所番号	2470800489
法人名	社会福祉法人 慈恵会
事業所名	グループホーム 正邦苑城田
所在地 (電話番号)	伊勢市中須402 (電話) 0596-20-8787
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 10 月 21 日(火)

## 【情報提供票より】 (H20年9月1日事業所記入)

### (1)組織概要

開設年月日	平成 15 年 3 月 1 日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	20 人	常勤 16人, 非常勤 4人, 常勤換算	18.8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)	45,000 円	その他の経費(月額)	13,000 円	
敷金	有( 円)	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(100,000円) 無	有りの場合 償却の有無	有 / 無	
食材料費	朝食	400 円	昼食	550 円
	夕食	550 円	おやつ	円
	または1日当たり 円			

### (4)利用者の概要(9月1日現在)

利用者人数	27 名	男性	7 名	女性	20 名	
要介護1	5 名	要介護2			11 名	
要介護3	6 名	要介護4			5 名	
要介護5	名	要支援2			名	
年齢	平均	87.4 歳	最低	74 歳	最高	97 歳

### (5)協力医療機関

協力医療機関名	平澤クリニック 田口歯科
---------	--------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

事業所の南西は一面の水田地帯で利用者の散歩コースとなっている。建物は鉄骨2階建てで2棟あり、内1階にはデイサービスが併設されていて利用者どうしの交流がある。建物内部の壁面は防臭のための木炭入りクロス張りとなっており工夫がなされている。前年度外部評価での8項目の改善課題は管理者以下全職員で取り組み、その中でも特徴的なものは「鍵をかけないケアの実践」そこからくる「見守りケアの徹底」等、ケアの質の向上を目指した取り組みである。

## 【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>前回評価の改善課題は8項目(地域密着の理念、家族への報告[金銭管理]、職員の育成、同業者との交流、介護計画の見直し、食事、鍵をかけないケア、飲水量の確認)であったが、管理者以下全職員で取り組み、全ての項目で改善が確認できた。</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>自己評価の用紙を全職員に配布し(アンケート様に)意見を書き入れ、それを担当者がまとめた。自己評価を職員全員で取り組み、サービスの質の向上を目指している。</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>運営推進会議は2ヶ月に1回定期的に(H19年9月からH20年7月までに計6回)開催されている。11月の会議には外部評価で改善課題となった7項目について報告し、検討している。他、主な議題として「重度化、終末期の対応」「事故の報告」「家族会」「事業計画」「病院受診」などで、事業所からの報告だけでなく家族からも積極的に意見を聞きサービス向上に反映するよう取り組んでいる。</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>運営推進会議や家族会で意見、苦情を聴いている。運営推進会議で家族から「面会に来たときに、いつも職員が違うので相談しにくい」と意見が出された。事業所は「職員の交代がないよう最善の努力をする」とこと、「顔と名前がわかるよう写真つきの自己紹介ポスター」を作って家族の意見に応える努力をしている。</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>自治会には加入しており、地域のお祭りや行事には利用者の席を用意していただいている。この地域には宮川があり水害時(増水、氾濫時)には地域の人の避難には事業所の2階を使用することになっている。また、地域貢献の一つとして事業所は認知症ケアの専門でもあるので、地域の人に「認知症のお話し」をさせていただくことを考えている。</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	地域密着の考え方を入れた事業所独自の理念をつくるのが前回評価の改善課題であった。今回、全職員が意見を出し合い事業所独自の理念をつくり上げた。「地域交流の下、認知症高齢者が尊厳ある普通の生活が送れるよう支援する」である。		
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	理念を作り上げるため、アンケート形式で職員一人ひとりに意見、考えていることを書いてもらった。委員会を設置し、そこでまとめたものを全体会議で検討、その過程が職員の意識付けになっている。面接した職員からも理念を共有、実践していることが確認できた。		
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	自治会に加入していて、地域のお祭りや行事には利用者の席を用意していただき参加している。事業所の畑があり作業していると近所の人と話しかけてくる。事業所として例えば、地域の人に「認知症」の話をさせていただくなど、地域に貢献できることを考えている。		
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	各ユニット毎(3ユニット)に自己評価の用紙を配布し全員で書き入れ、それを計画担当者がまとめた。前年度外部評価では8項目の改善課題があったが、管理者以下全職員の取り組みにより改善が確認された。		
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	運営推進会議は2ヶ月に1回定期的に(H19年9月～H20年7月までに計6回)開催されている。今年の11月の会議には外部評価で改善課題となった7項目を提案し検討している。事業所からの報告だけでなく、出席者から意見を聞きサービス向上に反映するよう取り組んでいる。		

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	市の担当者が事業所に来ることもあるが、書類提出のため市に出向くことが多く相談に乗ってもらっている。		
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	利用者の暮らしぶり、行事の報告、職員の異動等、「正邦苑だより」を発行し報告している。前年度評価では金銭管理での個人別出納帳の家族確認の捺印か署名が改善課題であった。今回、出納帳には家族の確認、署名があり改善が確認された。		
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	運営推進会議や家族会等で意見を聞く機会があり、運営に反映させている。運営推進会議では家族から「面会にきたときに、いつも職員が違うので相談しにくい」との意見があり、事業所は「職員の交代がないよう最善の努力をする」約束と「顔と名前がわかるよう写真付きの自己紹介ポスター」を作っている。		
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	昨年の離職者はなく、常勤職員の交代回数は1回のみである。利用者にとって馴染みの職員がケアすることが重要であると考えており異動は最小限に抑えている。		
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	各職員のレベルに応じた段階的な研修、年間の研修計画が前年度の改善課題であった。今回、事業計画の中に年6回(2ヶ月に1回定期的に)研修計画を立てた。6回のテーマは職員の段階に応じた内容となっている。法人内の研修は毎月行なっている。外部の研修は案内を見て交代で参加している。		
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	管理者、職員一緒に地域の同業事業所に年1回は見学に出ている。地域包括支援センターでの施設サービス部会に参加しており同業者との研修、交流を行なっている。		

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	入居契約前には事業所から自宅に出向き家族、利用者と面談している。その上で利用者と家族で見学(空室があれば部屋も見てもらう)、充分納得した上で入所している。		
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	編み物や畑仕事など、利用者に教わることが多い。料理等も教えられることが多く、職員は「人生の先輩の教え」として学んでいる。		
<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	普段の生活、会話の中からそれとなく思いや、望んでいることを把握するように努めている。困難な場合は家族にもよく話を聴き、本人の立場にたって検討している。		
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	介護計画の作成には、家族から聞いた本人の情報、家族の希望と、本人のできること、できそうなことに着目し計画に反映している。月1回職員全員のユニット会議があり、意見を出し合って計画に活かしている。		
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	前年度評価、介護計画の見直しは6ヶ月に1回で改善課題であったが、現在は3ヶ月に1回定期的に評価、見直しを行なっている。利用者や家族の希望を聞き計画に反映している。状態の変化時には随時、評価、見直しを行なっている。		

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)
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	デイサービス併設のため車の台数が多く、月1回以上は外食、ショッピング、レクリエーション行事等で外出している。外泊時の家族の迎え、かかりつけ医受診など家族の都合により事業所が代行している。		
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	本人と家族が希望するかかりつけ医受診は、家族と職員(家族の都合が悪ければ職員)が同行している。事業所は隣の平澤クリニックと医療契約を結んでいて、通常の受診、健康診断、緊急時の往診(終末期の夜間緊急)等、医療支援を行なっている。		
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	重度化、終末期に向けたケアについて、事業所として対応可能なケアを入居時に家族に説明し了解を得ている。現在、一名の終末期を迎えた利用者のケアをしており、家族、主治医と連絡を密にし安心して過ごせるように取り組んでいる。職員全員方針について共有している。		
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	誇りや人格を傷つけるような言葉掛けをしないことと、個人情報の取り扱いには注意するよう、取り扱い要綱を張り出し周知徹底を図っている。		
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	日課や決まりを優先した生活はしていない。その日の利用者の体調や気分を考慮して希望にそった個別的な支援をしている。		

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)
<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	利用者と職員が共に食事(準備、片付け)をすることが前回評価の改善課題であった。その後検討を重ねた結果、昼食は職員の休憩、食費、弁当持参等の問題もあり、朝食と夕食とを利用者、職員一緒にしている。		
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	入浴の曜日は決めていない。午前、午後とも入浴の準備はしている。毎日入る人、一番風呂でないと入らない人、利用者の希望により対応している。入浴拒否の方も入浴の誘導に苦勞している。		
<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	食事準備や片付けの手伝い、畑仕事、洗濯物たたみ(男の利用者も手伝う)など、その人の出来ることを見つけ役割を持って生活している。		
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	利用者は、日常的に事業所前の田んぼ周辺の「散歩」をしている。近くのスーパーや薬局への買い物にも自由に出ている。春は宮川堤の花見、秋は玉城町の紅葉狩り等、なるだけ戸外に出るよう計画している。		
<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	前年度改善課題(3ユニット中1ユニット施錠)であった。午前中職員2名が1名になるときは時間的に施錠するが、2名に戻ればすぐ解錠している。基本的には「鍵をかけないケア」と「見守りのケア」を実践していて、徘徊のある利用者が外に出たときは職員が付き添っている。時には「伊勢市駅まで行くこともある」という。		
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	災害を想定した訓練を年3回(火災2回、地震1回)行なっている。地域の方々の協力が得られるよう自治会や運営推進会議などに働きかけている。逆に、地域から水害時(宮川の増水時)には事業所の2階に避難することになっている。スプリンクラーの設置を計画している。		

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)
(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	管理栄養士により摂取カロリー確保、栄養バランスに配慮した献立が作成されている。食事摂取量は毎日記録している。水分摂取量の確保、記録は前年度の改善課題であったが、現在は、毎日水分量のチェックと記録を行なっている。		
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	事業所の西側は一面の水田地帯で、玄関前の道路は車の走行も少なく終日静かである。建物の内壁は木炭入りクロス張りで防臭に配慮している。フロアや廊下にはレクリエーション行事の写真集や手作りの作品を飾っている。何よりも、窓を開ければ田んぼと宮川の堤防があり「季節」を実感できる。		
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	入居時から利用者の使い慣れた整理ダンス、机、テレビ、時計などを持ち込んでいる。自室の壁に飾り付けをして居心地よく暮らせるように工夫している。		