

# 1. 評価報告概要表

## 【評価実施概要】

事業所番号	2470501418
法人名	(有)すずらん
事業所名	グループホーム 潮風
所在地 (電話番号)	津市阿漕町津興214-2 (電話) 059-246-8800
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 31 日(金)

## 【情報提供票より】(H20年10月10日事業所記入)

### (1)組織概要

開設年月日	平成 16 年 3 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	12 人	常勤 4人, 非常勤 8人, 常勤換算 6.3人	

### (2)建物概要

建物構造	木造平屋建て 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)	55,000 円	その他の経費(月額)	25,000 円	
敷金	有( 円) 無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( 55,000 円) 無	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( 10 月 10 日現在)

利用者人数	9 名	男性	2 名	女性	7 名	
要介護1	1 名	要介護2		名		
要介護3	3 名	要介護4		4 名		
要介護5	1 名	要支援2		名		
年齢	平均	86 歳	最低	79 歳	最高	91 歳

### (5)協力医療機関

協力医療機関名	はぎの医院
---------	-------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

海から運ばれる潮風にちなんで名づけられたこの事業所は伊勢湾の海岸沿いに位置した静かな住宅地にあり、地域に溶け込みながら日常生活が営まれている。職員は、お互いの年齢やキャリア等を尊重し合うことが利用者のオンリーワン支援にもつながり、みんなが笑顔で暮らすことができるとの信念で、毎日のケアに取り組んでいる。他の事業所では対応困難な方の受け入れや、ターミナルケアにも積極的であり、こうした実績の積み重ねにより、力強さと柔軟さを供えた事業所としてのさらなる成長が期待される。

## 【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>前回の評価で工夫や改善が指摘された項目については全て検討されており、理念に地域力を高める文言を追加したり、モニタリングの様式を変更したりしている。運営推進会議や防災訓練に関しては無理の無い実施方法を現在も模索中である。</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>今回は職員全員で取り組んでいるが、今回は項目や回答内容に大きな変更がないため、管理者が昨年の回答を参考にして作成している。</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>会議では災害時の地域連携について討議している。近隣は道路を挟み他の自治会にもなるため、協力体制を整えるには事業所がより地域に根ざす必要があるとの認識を共有している。事業所は今後積極的に行事等を工夫し、地域住民への周知を図っていきたいと考えている。</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>家族の意見や思いを引き出すために具体的な質問を用意し、アンケート調査を実施し、結果は家族にも配布している。ターミナルケアや玄関の鍵の施錠に関してもアンケート調査の結果に基づき、事業所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>常に「潮風家」という気持ちで近隣・自治会とのお付き合いをしている。近隣の人たちからは野菜や飼育した鈴虫などを届けてもらったりしている。味噌作り・ごきぶり団子作り等に民生員にも参加してもらっているが、今後はもっと多くの住民に足を運んでもらえるような行事を工夫していきたいと考えている。</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	「笑顔あふれる暮らし」を目指して、一人ひとりに寄り添った「オンリーワン」支援を軸に、地域との連携を図りながら事業所・地域双方の「地域力(助け合い、影響しあう力)を高める」といった、より視野の広い理念を作り上げている。		
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	管理者・職員共に、まず職員の笑顔が大切だと考え、職員同士の自然な笑顔があふれる雰囲気づくりに努めている。そのため、一人の職員の投げかけに対しても全員で取り組もうとする姿勢が定着している。		
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	常に「潮風家」という気持ちで、近隣・自治会等との付き合いをしている。また、保育園等との交流の他、市や病院と連携して地域住民も参加する防災や味噌作り教室等も主催している。管理者は高齢者福祉の啓蒙を行うことが福祉に携わる者の役割でもあり、ひいては潮風家がより広い地域からのサポートを受ける事に繋がると考え、積極的に外部の勉強会の講師などを引き受けている。		
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	内容的に大きな変更が無いこともあり、今回は管理者が自己評価を作成している。外部評価は普段のケアを振り返る機会であると共に、事業所を外部にアピールする良い機会でもあると捉えている。また前回の外部評価でアドバイスを受け、検討の結果具体的な改善がなされた項目もある。		
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・市担当者・家族代表等が参加し6月に開催しているが、時間の調整等困難なこともあり定期的な開催には至っていない。会議では災害・緊急時の地域連携のあり方について話し合われ、事業所がより地域に根ざすことが重要であるとの認識を共有している。	○	管理者は自治会や民生委員・市の担当者等と話し合う機会を頻繁に持っておられる。こうした話し合いも運営推進会議の一つに位置づけて記録に残し、他のメンバーに報告して情報や問題点を共有してもらおうことで、一同に会した会議がより有意義ものになるよう、是非試みていただくことを期待したい。

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	市には出来る限り出向いて行き、相談や近況報告・情報交換をするだけでなく、事業所主催の防災教室にも講師として招いたりして連携を図っている。		
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	家族には毎月の立て替え金の清算には必ず来てもらうよう依頼しており、その際に利用者の様子を報告している。行事などの様子は写真入りの「潮風だより」で、利用者の入退所や職員の移動等状況に変化があった時は「現況報告」で随時知らせている。		
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	玄関にご意見箱を設置すると共に、家族の意見や意向を聞き取る必要があると判断した場合は、質問の内容を具体的にしてアンケート調査を実施している。結果は家族にも報告し、ターミナルケア等事業所の運営にも反映させている。		
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	開設以来、健康や高齢の理由での退職者が2名ほどいるだけであり、家族には「現況報告」でその都度知らせている。利用者との相性を重視し、新任の職員には当初担当を決めずサブについてもらい、相性を見定めた上で正式に配置している。		
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	常勤職員は外部研修にも参加し、資格取得を目指す職員にも熱心に支援している。管理者は内部研修にも力を入れており、基本的な学習に併せて季節や状況に応じたケアの知識や技術を学ぶ機会を作っている。内容に応じて外部から講師を招いたり、管理者が資料を作成したり、職員の得意分野を伝達し合ったりしている。		
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	グループホーム連絡協議会・介護福祉士会・ケアマネ連絡協議会等に参加し、同業・同職種間のネットワーク作りに努めている。また、近隣の事業所との相互訪問や連合音楽会への参加等、利用者・職員も一緒に交流する機会も多い。		

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 (すでに取り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	家族だけでなく本人にも何度も足を運んでもらい、表情がほぐれてきたのを目安に、利用者側・事業所側双方が納得した上で利用を開始してもらっている。帰宅願望の強い利用者には本人が納得できる説明をその都度繰り返し、家族にも同じ対応をしてもらうことで馴染んでもらっている。		
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	利用者も職員も「潮風」という家族の一員であり、協働の精神で自然に暮らしている。職員は生活経験の多い利用者から学んだり、共通の話題を通じて共感し合ったりすることも多くあると感じている。外出の際も職員は介護者というのではなく、家族のような気持ちと一緒に楽しんでいる。		
<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	「オンリーワン」支援を理念に掲げ、ひとりひとりに特別な人として向き合うようにしている。本人からは言葉だけではなく、表情や行動から発信されるものにも注意を払っている。思いの把握が適切であったかどうかは、笑顔が引き出せたかどうかで判断している。		
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	利用開始後はしばらく様子を見て情報を収集し、家族からの聞き取りや医師の意見等も合わせて計画原案を作成、職員会議で検討した後、計画作成担当者で上げている。		
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	状態に変化があった時や計画に基づいた支援の効果が表れない時に見直す他、少なくとも6ヶ月に一度は見直しを行っている。見直しの際は他の職員の意見や情報共有ノートを参考に担当者・計画作成者それぞれがモニタリングを行い、最終的には計画作成者が仕上げているが、作成者に担当者の名前も併記している。		

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)
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	受診・食品や必需品の買い物・外食・花見やおかげ横丁などへの行楽・音楽会への参加など、利用者一人ひとりにあわせた柔軟な支援をしている。また、事業所内で地域住民も参加する各種の教室を開催している。		
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	任意で内科は全利用者が協力医をかかりつけ医とし、月に2回の往診を受けている。協力医は24時間対応が可能であり、ターミナルケアにも協力的である。他科への受診は家族が行う場合でも、医療情報等直接聞き取れるよう時には管理者も同行している。		
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	かかりつけ医の判断でその時期にさしかかった時点で家族と話し合った上で作成した「終末期ケアについての同意書」に基づいて対応している。医師・職員が一丸となり、今までに3名の方を看取っている。管理者は呼び出しがあればいつでも駆けつけたり泊まり込みで、職員の不安を軽減するようにしている。		
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	理念に利用者の尊厳保持を第一とすることを掲げ、理念に添った対応を日々心がけている。事例検討で個人情報を使用する場合の同意や、写真入りの便りは外部に配布しないなど、プライバシーの取り扱いにも配慮をしている。		
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	睡眠・食事・入浴等一日の大まかな流れはあるが、その人その人のペースでゆったりと過ごしてもらっている。したいことの訴えが積極的に無くても、その日の気分や状態に合わせたさりげない働きかけや環境づくりをして、したいことを引き出す工夫もしている。		

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	準備や片づけなど出来る事に応じて利用者も一緒に行っている。食事は職員も一緒に摂り、調査当日も会話がはずみ和やかな雰囲気である。好き嫌いに対しては安易に別の献立を用意するのではなく、おいしく食べていただけるように調理や味付けを工夫し、食生活の幅を広げることを目指している。		
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	希望があれば毎日でも、午前・午後いつでも入浴できる体制を整えている。夏季や外出後などは職員が働きかけて入浴を促すこともある。また、入浴されない日は清拭や足浴を行っている。		
<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	家事や野菜作りなど出来ることをして役割を果たすことの喜びを感じ、自信を取り戻していただけるような支援に努めている。買い物・外食などは、欲しい物や食べたい物を自分で選択できる良い機会であり、利用者の大きな楽しみにもなっている。		
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	出来る限り毎日散歩に出かけられるよう働きかけている。散歩以外にも、天気の良い日には戸外にテーブルを置いてお茶の時間をとったり、個別に欲しい物の買い物に出かけたりしてなるべく戸外に出る機会を作っている。		
<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	鍵をかけることの弊害は十分承知した上で、外部の侵入者から利用者を守るという趣旨で玄関は施錠している。利用者の特性を十分把握し、したいこと等を早めに察知して対応することを心がけており、利用者の自由な行動を束縛している訳ではないとの自負がある。	○	検討を重ね強い信念の下、玄関の施錠に至っている。弊害も十分承知し、利用者の自由な生活を保障するには、開錠している時に払う注意や労力以上の配慮や対応が必要であるとの認識を持っておられることから、今後もこの姿勢を崩すことなく努力されることをお願いしたい。併せて、鍵をかけずに外部からの侵入を防ぐ方法についても検討を重ねていただく事が望まれる。
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	過去の避難訓練の際、利用者の混乱が大きくその後の生活に支障があった為、以来訓練は実施していない。災害時の手順は文書化し折に触れ職員間でも話し合っている。避難用の車イスを各居室前に設置したり、運営推進会議で自治会との連携について話し合ったりして、危機に関する管理者の意識は強く、訓練についても方法を模索中である。	○	管理者も避難訓練の必要性を十分承知しておられることから、他の事業所から情報を集めるなどして夜間を想定した訓練もあわせて実施されることをお願いしたい。また、自治会・近隣住民との連携をさらに深め、災害時等には双方が助け合える体制作りを進め、事業所のめざす「地域力」の向上に期待したい。

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)
(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	一日1500カロリーを目安にバランスや好みに配慮して献立を立てている。カロリーチェックは適時行っている。管理者は季節や状態に応じた調理や水分摂取のマニュアル等を作成し、必要な時期には職員が目届くところに貼付したりして注意を促している。		
(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	台所、食堂、寛ぎの場がワンフロアでつながり広々として明るい。玄関には近隣住民から届けられた鈴虫や保育園の子どもたちが製作した大きな人形などが飾られ、利用者だけでなく、訪れる人たちの目や耳も楽しませている。		
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	ベッド・引き出しタンス・テーブルセットは事業所が用意しているが、他のものは自由に持ち込んでもらっている。なじみの家具や仏壇、趣味の飛行機のプラモデルなどが置かれ、それぞれの生活のスタイルが伺われる。また、ベット周りにはマットを敷き、足元が冷たく感じない工夫をしている。		