

# 1. 評価結果概要表

## 【評価実施概要】

事業所番号	272300740
法人名	有限会社 メープルの里
事業所名	グループホームメープルの里ときわ
所在地 (電話番号)	〒038-1214 青森県南津軽郡藤崎町大字常盤字三西田8-8 (電話) 0172-65-2228

評価機関名	社団法人青森県老人福祉協会		
所在地	〒030-0822 青森県青森市中央3丁目20-30 県民福祉プラザ3階		
訪問調査日	平成 19年 6月 21日	評価確定日	平成 19年 9月 14日

【情報提供票より】(平成 19年 6月 6日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	昭和(平成) 15年 8月 14日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	17 人	常勤	17人, 非常勤 人, 常勤換算 17人

### (2) 建物概要

建物構造	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)	10,000 円	その他の経費(月額)	10,690 ~ 冬季13,690 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	150 円	昼食	250 円
	夕食	300 円	おやつ	円
	または1日当たり		700 円	

### (4) 利用者の概要( 6月 6日現在)

利用者人数	18 名	男性	3 名	女性	15 名
要介護1	4 名	要介護2	9 名		
要介護3	4 名	要介護4	1 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 81 歳	最低	69 歳	最高	89 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	ときわ会病院、青森市立浪岡病院、赤川斉藤歯科医院
---------	--------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

2階から見える風景は田園や地域の建物が一望でき、四季を感じることができる風光明媚な場所に立地されている。玄関周りはプランターや木が植えられ、家庭的である。又近隣にはスーパーや病院、学校等があり、毎日散歩したり気分転換に外出されたりする体制が整っている。職員は個々にスキルアップの為に目標を設定され、1日のケアの見直しをしたり、課題を見つけ出し、管理者が中心となって理念を念頭に話しあいが行われるなど意欲が窺え、穏やかなグループホームである。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目	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)
	運営理念について、利用者のプライバシー保護の重要性を重んじ、地域への啓発が消極的であったが、地域密着型サービスであることを重視し、地域へ積極的に出向いてその活動には柔軟性がある。又、職員の状態に応じた外部研修や、職場内研修等を開催されている。
重点項目	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	地域密着型サービスとして、理念の再構築、又地域の関わり方等、利用前の馴染みの関係を築く為に今後の方向性を話しあい、取り組まれている。
重点項目	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)
	現在不定期に開催されているが、内容は回を重ねる毎に、事業所の報告にとどまらず、地域密着型サービスの為のサービス展開を図るために提案されたり等、活発である。
重点項目	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10,11)
	面会時等近況報告すると共に、その場で意見や希望が聞かれるよう管理者を中心に声掛け、話し合いがなされている。面会に来れない家族には、電話や手紙を送付している。便りも定期的に発行、送付されており、家族からの信頼も厚い。
重点項目	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	町内会に加入しながら、地域行事への利用者の参加に止まらず、職員自ら地域行事の手伝いに出られたりしている。又避難訓練、緊急連絡網についても、近隣や町内会の方の協力を頂いて活発に地域と連携を図られている。

## 2. 評価結果(詳細)

外部評価	自己評価	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項目)	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>. 理念に基づく運営</b>					
<b>1. 理念と共有</b>					
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	職員は地域密着型サービスの意義を良く理解しており、グループホームとしての理念と共に、各ユニット毎に職員が共同で理念や目標を独自に作り上げている。		職員は今後も地域や利用者のニーズ、事業者の変化にあわせて、地域密着型サービスとしての役割を目指すために、現状にあった理念に作り変えていくことを検討されている。
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	毎朝職員で理念を斉唱したり、共有する機会を設けている。又、理念を掘り下げて毎週の目標を設定され、毎日職員が退勤前に自身の処遇について見つめ直してノートに記入し、管理者が目をとおり、日々のサービス提供場面に活かされるようにしている。		
<b>2. 地域との支えあい</b>					
3	4	隣近所、地域とのつきあい及び地域貢献 管理者や職員は、隣近所の人と気軽に声をかけあったり、気軽に立ち寄ってもらえるような日常的なつきあいができるよう努めている。事業所は地域の一員として、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。また、地域の高齢者等の暮らしに役立つことがないか話し合い、取り組んでいる。担当職員はキャラバンメイトになるなど、地域の認知症普及活動に参加している。	町内会に参加しており、総会には必ず出席している。入居者が地域行事へ参加するだけでなく、職員が町内会員として近隣の施設や、病院の夏祭りの手伝いとして参加したり等、地域の一員として積極的に取り組んでいる。		

外部 評価	自己 評価	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 期待したい項目)	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. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
4	5	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	サービス評価の意義や目的を職員が理解、評価しており、自己評価は全職員で取り組み、それを管理者がまとめ、公表されている。又外部評価についても、職員に報告し、改善にむけて検討、実践される体制が整っている。		
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	運営推進会議は昨年度4回開催されており、会を重ねる毎に会議の中身も事業所の報告にとどまらず、参加メンバーから質問、意見、要望がだされサービス向上につながられている。		
6	7	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、運営や現場の実情等を積極的に伝える機会を作り、考え方や運営の実態を共有しながら、直面している運営やサービスの課題解決に向けて協議し、市町村とともにサービスの質の向上に取り組んでいる	グループホーム内で解決が困難な事例等もその都度報告し、課題の解決に向けて協議されている。又市町村窓口の方も理解、支援して頂ける関係が構築されている。		
7	8	権利擁護に関する制度の理解と活用  管理者や職員は、地域福祉権利擁護事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、必要な人にはそれらを活用できるよう支援している	権利擁護に関する研修会や勉強会を開催しており、利用者の状況によって制度の必要性を認識している。現在、必要とされている入居者がおり、入居者や家族に情報提供し、それらを活用するための話あいや、関係機関の橋渡ししとされるよう、取り組まれている。		
8	9	虐待の防止の徹底  管理者や職員は、高齢者虐待防止関連法について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内で虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	管理者が、日々の介護場面において注意を促し、その都度声掛けをしたり話し合いがもたれ、見直しをしている。		高齢者虐待防止関連法等の勉強会を開催され、具体的にどの場面が虐待に当たるのか職員に理解浸透され、又虐待行為を発見した場合の対応方法について検討していくことが期待される。

外部 評価	自己 評価	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 期待したい項目)	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>4. 理念を実践するための体制</b>					
9	10	契約に関する説明と納得  契約を結んだり解約をする際は、利用者や家族等の不安、疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	入居時の契約の際には、十分に時間をとり、ケアに対する取り組みや考え方、事業者の対応可能な範囲について説明がなされ同意を得ている。		今後利用者の状態にあわせ、リスクや看取りの具体的な事業所としての方針について利用者や家族に説明がなされるよう検討して頂くことが望まれる。
10	12	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	定期的に家族便りが発行され状況報告をしたり、金銭管理については、月毎の請求書等の送付の際に、出納帳の写しを同封し確認して頂いている。又面会時に閲覧して頂き、確認を行っている。		
11	13	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	面会の際に意見が聞かれるよう職員が家族に声掛けをしている。又、運営推進会議では家族の参加もあり、活発な意見が出されている。面会に来られない家族には、電話や手紙を送付している。		
12	16	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	利用者が落ちつかなく場合があるので、配慮しながら何気なく伝わるようにしている。異動や離職については最低限の範囲内であり、利用者のダメージとなるような例はない。		

外部 評価	自己 評価	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 期待したい項目)	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>5. 人材の育成と支援</b>					
13	17	<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>研修会の参加については希望者を募っていたが、今後は職員の段階や経験等に応じた外部研修への参加を考えており、又実践されている。研修後はグループホーム内での研修報告会を行なっている。</p>		
14	18	<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>職員個人では研修の機会などを通して話しをする機会があるが、公的なネットワークでの勉強会などは機会が少なく実施も殆どない。</p>		<p>運営者自らネットワーク作りの為に地域の団体活動などに参加され、職員が相互に同業者等と勉強したり訪問しあったりできるような環境づくりが望まれる。</p>
<b>.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
<b>1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応</b>					
15	23	<p>馴染みながらのサービス利用</p> <p>本人が安心して、納得した上でサービスを利用するために、職員や他の利用者、場の雰囲気徐徐に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している</p>	<p>利用申し込みがあった場合には、こちらからお宅や、利用中のサービス事業所に出かけたり、又遊びに来て頂いたりしながら、コミュニケーションを図り、雰囲気に馴染んでいただけるよう努めている。</p>		
<b>2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援</b>					
16	24	<p>本人と共に過ごし支えあう関係</p> <p>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か喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている</p>	<p>職員は利用者との思いを共感できるよう努めており、共に生活している雰囲気や関係が構築されている。食事の片付けの場面では、利用者の方から職員に「ご苦労様」という言葉が穏やかに、自然に聞かれたり、ほのぼのとした雰囲気がある。</p>		

外部評価	自己評価	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項目)	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>1. 一人ひとりの把握</b>					
17	30	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	日々の関わりの中で、利用者の視点に立ち職員が話し合い検討されている。		職員が日々利用者の思いや意向の把握をされているが、入所前のアセスメントシート等の記入が不十分である為、例えば新人の職員が採用になった場合や、処遇を振り返る場合において、その時の思いが分かるように記録の整理をすることが望まれる。
<b>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</b>					
18	33	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、担当者が意見交換をしながら、目標や期間の設定をし、介護計画が造られてはいるが、介護計画や個人ケースの書類の整理が不十分である。		介護計画前の段階は利用者本位でよく話合われて作成されているが、作成する段階において、又作成した段階において書類整理、見直しの検討が望まれる。
19	34	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	介護計画については定期的に又、その時の状況に応じて見直しをされており、新たな課題を見出して計画し、又実践されている。		
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>					
20	36	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	検討はされているが、多機能性を活かした支援は現在実施されていない。		利用者への柔軟な支援ができるよう、今後利用者や近隣の高齢者の状況に応じて、ショートステイやデイの利用、医療の連携ができるよう、検討していただくことが望まれる。

外部評価	自己評価	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項目)	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>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>					
21	40	<p>かかりつけ医の受診支援</p> <p>本人及び家族等の希望を大切にし、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</p>	<p>家族や利用者話し合い、希望するかかりつけ医となっており、適切な医療を受けられるように支援されている。</p>		
22	44	<p>重度化や終末期に向けた方針の共有</p> <p>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</p>	<p>今後の課題として認識されており、現在のグループホームとして体制など考慮しながら検討していく方向性をもっている。現状の方針についてはあらかじめ、家族と話しあいがもたれており、重度化した場合、急変等の対応については説明されている。</p>		<p>今後重度化や終末期の利用者に対して、安心して暮らして頂ける為の対応を、家族、医療関係者等と連携を図り支援していくことが望まれる。</p>
<b>. 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>					
23	47	<p>プライバシーの確保の徹底</p> <p>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</p>	<p>個人情報保護法や秘密保持の理解に努めている。誘導の声掛けにしても、さりげなく目立たないよう言葉かけ、対応をされており、職員の行動や言葉から日々、利用者のプライバシー配慮されていることが感じられた。</p>		
24	49	<p>日々のその人らしい暮らし</p> <p>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し、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</p>	<p>食事の状況から、個々のペースを尊重されており、ゆったりとした介護が実践されていることが窺えた。</p>		

外部 評価	自己 評価	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 期待したい項目)	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)
(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					
25	51	<p>食事を楽しむことのできる支援</p> <p>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、可能な場合は利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている</p>	<p>個々の能力を理解、把握され、できることは率先してさりげなく参加できるように支援されている。後片付けの場面では職員と共に話しをしながら、食器洗いや片付け、テーブル拭きをしたり、自然に生き生きとした表情で参加されていた。</p>		
26	54	<p>入浴を楽しむことができる支援</p> <p>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</p>	<p>週3回の入浴日が決まっている。その他は必要に応じてシャワー浴や足浴等が行われている。2ユニット内で入浴日の曜日がずらされており、希望によっては入浴できる体制になっている。</p>		<p>入浴日を決定せずに、利用者の希望に応じていつでも入浴できる体制が望まれる。</p>
(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					
27	56	<p>役割、楽しみごと、気晴らしの支援</p> <p>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</p>	<p>生活歴を把握され、農作業や針仕事など利用者の個々の能力や意欲を引き出しながら生活の中で実践される機会をもたれている。</p>		
28	58	<p>日常的な外出支援</p> <p>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</p>	<p>年間計画の他に希望に応じて毎日の様に近隣に買い物や、外出する機会を設けている。運営者の理解もあり、管理者の判断で外出が利用者に必要な時はその都度出かけられる体制がある。</p>		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
(4) 安心と安全を支える支援					
29	62	<p>身体拘束をしないケアの実践</p> <p>運営者及び全ての職員が「介護保険法指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、身体拘束をしないケアに取り組んでいる</p>	<p>拘束はしない事を徹底されているが、介護保険指定基準における禁止の対象となる具体的な行為については、職員が理解、把握されていない。</p>		<p>外部、内部研修に於いて高齢者の権利擁護や身体拘束に関する勉強会を実施したり、必要に応じてマニュアルを作成するなど、全職員が共通認識を持つようしていくことが望まれる。</p>
30	63	<p>鍵をかけないケアの実践</p> <p>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</p>	<p>夜間、玄関の施錠はしているが、可能な限り鍵をかけないよう意識し、実践されている。</p>		
31	68	<p>災害対策</p> <p>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</p>	<p>定期的に避難訓練が行われている。避難方法について、2階ユニットの利用者の避難に課題があるので、近隣の住民や、町内会の協力を得ながら、非常時の体制作りが行われている。</p>		
(5) その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援					
32	74	<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>献立は栄養士の方に相談し、カロリーや塩分等計算して頂き、バランスの良い食事ができるようにしている。又、必要な利用者については毎回摂取量の記録を継続している。</p>		
33	75	<p>感染症予防</p> <p>感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、実行している(インフルエンザ、疥癬、肝炎、MRSA、ノロウイルス等)</p>	<p>感染症の種類により、マニュアルが作成され、職員が共有できるような体制作りが図られ、実践されている。特に手洗いについては、大きなポスターを掲げ実行されている。</p>		

外部 評価	自己 評価	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 期待したい項 目)	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支える生活環境づくり</b>					
<b>(1) 居心地のよい環境づくり</b>					
		居心地のよい共用空間づくり			
34	78	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	共有空間は利用者が、四季を感じられるような装飾や、ソファ等が使いやすいように設置されており落ち着いた雰囲気である。長い廊下は、一息したり、休憩場所としての椅子等の設置がない。		利用者の機能的な状況や事故防止の為に、休憩場所や一人になる場所の設置をされてはならないようであるが、長いスペースはかえって事故発生の危険を増す可能性もあるので検討して頂くことが望まれる。
35	80	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	利用者や家族の希望により、使い慣れた筆筒や椅子、飾り物等持ち込まれており、その方らしい個性のある、居心地の良い居室であることが感じられ、対応の柔軟さが窺える。		

 は、重点項目。