

1. 評価結果概要表

【評価実施概要】

事業所番号	0471200311
法人名	有限会社 クラスト
事業所名	グループホーム あんど
所在地 (電話番号)	宮城県登米市迫町佐沼字大網229-3 (電 話) 0220-21-6777
評価機関名	NPO法人 介護の社会化を進める一万人市民委員会宮城県民の会
所在地	仙台市宮城野区榴岡4-2-8 テルウェル仙台ビル2階
訪問調査日	平成20年11月18日

【情報提供票より】(平成20年10月31日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	ユニットまちね平成 2年3月15日 ユニットそあれ平成 4年1月1日
ユニット数	2 ユニット 利用定員数計 18 人
職員数	22 人 常勤 15人, 非常勤 7人, 常勤換算 19.0 人

(2) 建物概要

建物形態	併設/単独○	○新築/改築
建物構造	準防火地域木造 造り	
	1 階建て	1 階

(3) 利用料金等(介護保険自己負担分を除く)

家賃(平均月額)	24,000 円	その他の経費(月額)	光熱水費 16,500 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	円	昼食 円
	夕食	円	おやつ 円
25,000円(月額)			

(4) 利用者の概要(10月31日現在)

利用者人数	17 名	男性	1 名	女性	16 名
要介護1	0 名	要介護2	5 名		
要介護3	3 名	要介護4	5 名		
要介護5	4 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 86 歳	最低	79 歳	最高	95 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	上杉皮ふ科医院、やすらぎの里サンクリニック、ちば歯科クリニック
---------	---------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームの設立運営法人である有限会社クラスタの代表は、この地区の出身者で神奈川県に居住し、同県内で福祉関係の事業に携わっている。将来は「両親を含めた大切な人々の余生を世話したい」としてこのホームを開設した。代表者には「介護は人である」との強い思いがあり、すべての職員がそれに応えて、自己研鑽に励んでいる。介護職員を今年は増やし、福利厚生面や待遇も改善している。人的な余裕を持つことによって、日常の業務においては介護の必要量の増加に対応しつつ、入居者の日常生活をその心理的な深奥から支える介護が深まってきており、健康管理や医療面での相談助言が充実してきている。研修機会も増えて、職員は「認知症介護実践者研修」に参加している。設立当初から地域社会との融合を指向しており、地域社会の人々と協力しながら共に支え合う関係(コミュニティー・ケアの思想)が一段と向上している。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目	①	前回の評価で取り組みを期待したいとした項目のその後の取り組み状況(関連項目: 外)
	②	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目: 外部4)
重点項目	③	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)
	④	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)
重点項目	⑤	日常生活における地域との連携(関連項目: 外部3)
	⑥	ホームは大網南区町内会に加入している。『あんどかわら版』(毎月約250部発行、家族と町内会を通じて毎月配付)と『あんど通信』(年3、4回約50部発行、家族と関係事業所に配付)を通じて、地域社会との連携を図っている。今年の最大の成果は「夕涼み会」の開催であった。職員が案内状を持って近くの家々を回り、子供たちと接触し、当日はバーベキューや金魚すくいなどに子供を含む近在住民や職員の家族などが50人ほど参加した。今は職員の家族の理解も深まって協力を得られるようになった。

2. 評価結果（詳細）

（ 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)
I. 理念に基づく運営					
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	ホームには、すべての職員が英知を出し合って作った「①これまでの生活歴を尊重し、そのひとらしく自由にありのままの生活ができるよう支援します。④地域へと生活の場を広げ、多くの人との交流や入居される方が望む活動ができるよう支援します」との理念があり、地域社会との融合を意図して運営している。		
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	職員は採用時から理念への理解を深めるように努め、ミーティングやカンファレンスだけでなく、日々の申し送りの際にも、検討すべき課題があれば、理念に基づいて話し合っている。すべての職員が理念の内容を理解し、日々のサービスの提供にあたっては、その理念を活かしている。		
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	ホームは大網南地区町内会に加入している。入居者が近くの保育園や学校の行事、登米祝祭劇場の芸能祭に参加し、花火大会や縁日に出かけている。地区子供会の「子供みこし」の訪問が毎年恒例化し、中学生の体験学習を受け入れたり、地元の看護学生や東北福祉大生が勉強の場としてボランティアに訪れている。「こども110番の家」でもある。		
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	前回の外部評価の結果をすべての職員に配付している。今回はすべての職員に自己評価票のガイドラインを渡して意見を記入してもらい、それを管理者やユニットリーダーでまとめている。評価で見いだされた課題は、改善策を立てて実行している。回数を重ねるごとに理解が深まり、もっとよいケアをしたいという意欲が強くなっている。		
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	会議は6年7月に発足し、本年は2か月に1回の割合で開催している。会議は双方向的に運営し、評価機関や行政監査の評価（監査）結果も報告し、改善方策についても提起している。委員から提起されるさまざまな意見の中から、よりよいケアを展開していくために必要なアイデアを活用している。会議録はすべての家族と市役所にも配布している。		

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 (すでに取り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	市役所へ提出する書類などを直接窓口まで出向いて手渡し、担当者と話をする機会を多くもっている。困っていることなども直接会って話すことで、アドバイスや意見をもらっている。市職員もホームを訪問しているので介護福祉にとどまらず、保健医療サービスについても意見を交換している。管理者が市社協から訪問介護員の講師を受託している。		
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	家族が来訪した時には必ず声をかけ、入居者のことについて話し合っている。『あんどかわら版』と『あんど通信』(重点項目④を参照)を利用したり、電話や手紙、写真などで、できるだけホームの様子が分かるようにしている。入居者の状況を積極的に家族に伝えることで、家族も入居者を支える気持ちになり、家族の訪問も頻繁である。		
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	職員から積極的に働きかけて話しやすい関係をつくり、家族が意見を出しやすくするように努めている。入居当初から家族の苦情や相談や意見が、ホームのサービスの質を高めていくのだということを、理解してもらえるように話している。第三者委員を含む苦情相談の受付先を、見やすいように掲示している。本年9月に家族会を結成した。		
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	入居者と職員のなじみの関係を重視し、基本的には職員の異動を行わない方針である(本年は同法人による新しいグループホームなどの開設があり、異動は3人)。運営者は「意欲を持って働ける職場を」との姿勢で、職員の待遇改善や技術向上に力を尽くしているため、離職者が少ない。		
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	「介護は人である」との方針で、職員(非常勤を含む)は採用後も能力に応じて研修が受けられ、参加しやすいように職員を増やし、勤務割を調整している。職員は「認知症介護実践者研修」に参加している。(すべての職員の参加を目指し、現在の受講者は5人)。職員が新たに資格を取得したときには資格手当が支払われる。		
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	ホームは、単独で全国のグループホーム協議会に加入し、主に県北部地域の同業者と交流している。すべての職員が交換研修などを通じて同業者と交流する機会があり、他から学んだよいことをこのホームのケアにも活かしている。ほかのグループホームとの交流がきっかけで、そのホームを訪れていたボランティアとの交流が始まっている。		

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)
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 本人が安心して、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	本人が入居する前に、職員が会いに行ったり、ホームに来てもらって、本人が職員や他の入居者やサービスに徐々になじみながら、信頼関係を築き上げ、適切な時機に入居できるように入居の開始時期を調整している。家族にはできるかぎり面会に来てくれるように促し、必要があれば家族にも入居の居室に同宿してもらっている。		
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	職員は入居者を一人の人間として尊重し、一つの屋根の下に暮らす大切な家族であると考えている。入居者にはその得意な分野で力を発揮してもらい、職員はそれにねぎらいと感謝の言葉をかけ、信頼関係が築けるように努めている。職員は入居者から大切な生活の知恵や技、生活文化(特に新入職員は料理)などを教えてもらっている。		
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	職員は入居者の意見や希望を引き出すことの大切さを理解し、毎日の何気ない会話や言葉のなかから入居者の思いをつかむように務めている。言葉で表現できなくても、態度や表情からその人の気持ちを汲み取るように務め、家族からの情報なども加味して、できるだけ入居者の意向に添うようにし、「どう暮らしたいのか？」を忘れないようにしている。		
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	入居者とその家族の要望を引き出しながら、すべての職員が意見を出し合い、介護計画に反映するように努力している。また、本人が地域社会の中で、その人らしく暮らしてつづけているように、必要な支援を盛り込んだ具体的な介護計画を作成している。管理者は通常の交替勤務に入らず、入居者の状態の変化や状況に応じて対応できる体制をとっている。		
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	介護計画は定期的には3か月ごとに(入居者の急変時はもとより、必要な場合にはその都度)、家族及び関係者(特に医師)と話し合い、すべての職員が意見を出し合って見直している。見直しにあたっては、今までの介護計画の遂行状況や効果などの評価を記録し、それを踏まえて新しい介護計画を作成している。そのために記録様式も改良している。		

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	医療機関の受診や外出などの際に入居者が必要とする支援は、家族でとか、職員でとか、と分けて考えるのではなく、どのようにしたら本人にとってよいのかということを重視して対応している。そのように実行するために必要な職員を確保している。最近近隣に(有)クラスタ系譜のショートステイとデイサービスが開設され、活用できる。		
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	協力医療機関だけでなく、本人やその家族の希望する医療機関の受診や、訪問診療などの受診のために必要な支援を行っている。受診の際には必要に応じて職員が同行したり、家族と連携したり協力しながら入居者を支えている。職員に看護師を配置し、24時間対応可能な体制で日常の健康管理や医療面での相談、助言を行っている。		
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	「重度化における対応(看取り)指針」を成文化し、職員に周知徹底している。入居時に本人やその家族にこの指針を説明して意向の確認を行い、その後もその時々に応じて話し合いを繰り返し、医師や職員と連携して支援のあり方を共有している。実際に今年も二人の「最後の看取り」を経験している。		
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	職員は入居者を尊重して呼びかけ、本人の承諾を得たうえで、その人の居室に出入りしている。職員は他の人に分かるようなあからさまな介護やケアを行わないように、日常的に心掛けている。職員の入居者への言葉かけや関わり方がゆったりとしており、声の調子も柔らかい。記録物などの取り扱い(保管管理)の方針を実践している。		
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	職員は、入居者の生活習慣に配慮して、起床、入浴、食事、就寝などの日課的な行為を、本人なりの速さで行えるように、柔軟に対応している。また、一人ひとりの入居者の気持ちを尊重しながら、希望に添った生活が送られるように支援している。そのために職員の補充や勤務時間の見直しなどを行い、「どうしたらできるか？」を先行的に考えている。		

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)
(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	職員は入居者の力を活かしながら、買い物、調理、食事の後片付けなどを一緒に行っている。食事には季節の食材や新鮮なもの、入居者の嗜好を取り入れ、郷土料理や昔なじみの料理なども提供している。入居者と職員が同じ食卓で、同じ食事を食べ、和やかな雰囲気の中で、職員が入居者にさりげなく支援の手を差しのべている。		
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	職員は入居者のこれまでの生活習慣や好み、希望を聞いて、入浴剤なども使って気分を変えたりしながら、その人に合った入浴が毎日できるように支援している。入浴を嫌がる人にはその原因を探って対応し、入浴を促している。同性介助を原則とし、希望により例外もある。浴槽への出入りが困難になった人のために、可動式の浴槽台も用意している。		
(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	職員は、それぞれの入居者の生活習慣、希望、持っている力、発揮したい力をふまえて、入居者が自分の役割や楽しみごと、あるいは気晴らしの機会を持てるように手助けしている。入居者が役割を持ち、力を発揮することで、頼りにされている実感や充実感を感じてもらえるように支援し、職員はいつも感謝の気持ちを忘れないでいる。		
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	入居者の生活を豊かにしてくれる近くの商店、食堂、美容室などの様々なところへ、ホームの方から活動を広げることで、そこで働いている人々の理解が深まっており、協力もしてくれている。歩ける人も車いすの人も、外出や散歩などに日常的に出かけている。車いす用の車両もあり「行きたいところ」へ出かけるための手段も職員もそろっている。		
(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	日中は居室や玄関や門扉に鍵を掛けていない。職員は鍵を掛けることで入居者の安全を守ることはできないことを理解している。職員はそれぞれの入居者の外出の癖や傾向をつかんでおり、入居者を見守りやすい位置にいて、さりげなく全員の状況を把握するようにしている。近在の方々にも協力を求め、見守りや声掛け、ホームへの連絡を要請している。		
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	緊急時や災害対策にかかるマニュアルを整備し、すべての職員に周知徹底している。地域社会の方々の協力と参加を得ながら、毎年2回の避難訓練(夜間想定を含む)を実施するとともに、毎月のミーティングの後で、職員だけの訓練を実施している。年度内には緊急自動通報システムを設置することになっている。		

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)
(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	それぞれの入居者の食事と水分の摂取量を記録しているが、栄養管理に偏ることなく、食事の楽しさを損なわないようにしながら、おやつやお茶会なども利用して、一日の栄養をバランスよく摂取するように心掛けている。入居者の体重を毎月1回(必要な人には複数回)測定し、3か月に1回程度は管理栄養士の指導や助言を受けている。		
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	入居者のために共用空間を使いやすく造作し、使いやすく違和感のないもの、入居者と一緒に選んだ花や置物、季節が感じられるものなどを飾っている。照明や日差しがまぶしかったり、暗かったりしていない。空調装置、床暖房、加湿器、換気扇を設置し、温度と湿度を適切に管理している。入居者はソファやこたつ席で思い思いに過ごしている。		
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	入居当初から本人やその家族に対して、「自分の部屋ごと引っ越して来て下さい」と促し、なじみのものや「大切な思い出」とともに入居してくれるように働きかけている。ホームで用意する場合でも、入居前に自宅を訪問して、本人の過ごし方にあった設えになるように配慮している。それぞれの入居者が居心地のよい居室で暮らしている。		