1. 評価結果概要表

【評価実施概要】

事業所番号	0472700426
法人名	医療法人社団　眞友会
事業所名	グループホーム　けやき
所在地 （電話番号）	宮城県黒川郡大和町吉田字新要害10番地 （電　話）022－345-0811

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　21　年　1　月　23　日

【情報提供票より】（平成20年12月30日事業所記入）

（1）組織概要

開設年月日	平成　16　年　1　月　30　日	
ユニット数	9 ユニット	利用定員数計　9　人
職員数	9　人	常勤　8　人，非常勤　1　人，常勤換算　8．4　人

（2）建物概要

建物形態	○併設／単独	○新築／改築
建物構造	木造造り	
	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）	25,400　円		その他の経費（月額）	21,600　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	210　円	昼食	340　円
	夕食	340　円	おやつ	110　円
	または1日当たり　1,000　円			

（4）利用者の概要（12月30日現在）

利用者人数	9 名	男性	1 名	女性	8 名
要介護1	1	名	要介護2	1	名
要介護3	4	名	要介護4	3	名
要介護5	0	名	要支援2	0	名
年齢　平均	84	歳	最低　54 歳	最高	97 歳

（5）協力医療機関

協力医療機関名	きぼうの杜診療所、黒川病院、トータルデンタルクリニック

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

このホームは、大和町の中心部に近く、周辺には警察署、消防署、公立病院などがあり、幹線道路からは車で5分程の位置にあり、交通の便も良い。また、ホームの目の前には田園地帯が広がり、隣接には同一法人が運営する老健施設や診療所もあることから入居者に癒しと安心感とを与えている。調査当日、管理者は入居者一人ひとりに外部評価を受けることを説明し了解を得るなど、入居者の思いを大切にしている。家族のアンケート結果でも、全員がホームのケアや生活支援に感謝しており、入居してから穏やかな表情になった方もおられたことから家族から高い称賛を受けている例も見られた。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目①

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）

前回の改善課題は、①市町村との連携、②介護計画の見直し、③重度化終末期、④日々の暮らしの4点であった。これらについては、①介護認定審査会への参加による行政との関係強化、②介護計画の定期的な見直しの実施、③ターミナルケアの先駆的な実施、④入居者主体のケアへの取り組みなどにより全て改善している。

今回の自己評価に対する取り組み状況（関連項目：外部4）

自己評価では、ケアの部分は職員が原案を作成した。それを管理者と主任が中心となってまとめた。その中でターミナルケアのところでは職員から不安や課題が提起された。しかし、今後の取り組む方向は確認できたので一歩前進であった。また、外部評価で指摘を受けた点は、ケアや家族との関係等の見直し・気づきにつながっている。

重点項目②

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）

会議は定期的に開催しており、メンバーも町担当者、区長、人権擁護委員、民生委員、家族代表者等が参加している。会議の内容は、入居者の重度化への対応や地域との交流の中での入居者の関わりのあり方など、ホーム運営の個別具体的な事項について双方向の持ち方で行われている。この中で行政側も認知症の専門家であるグループホームへの役割に期待や関心を寄せており、ホームでも地域社会へ貢献する姿勢を示している。

重点項目③

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）

気軽に行き易い環境のため、ホームへの家族の来訪が多い。、その際、職員は家族からさり気なく意見を聞くように努めていることから要望などが出されることもある。例えば、①入居者同士の相性関係への配慮、②こだわりのあるヘアクリームの使用、③歩行に合った杖の使用などで、ホームではこれらの要望に沿った支援に努めている。ホームではさらに家族の意見、苦情を吸い上げる方策を検討している。

重点項目④

日常生活における地域との連携（関連項目：外部3）

夏祭り、盆栽展等地域のイベントには積極的に参加しており、中でも地域の農産物を扱う産直売場に出かけることは入居者の楽しみとなっている。近在の農家からは米、野菜や生花などの差し入れもある。また、地域の中学生や高校生が毎年、職場体験学習のため来訪し、交流を深めている。特に入居者は定期的に来訪する幼稚園の園児との交流に喜びを感じている。

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	玄関を入ると真っ先に「①明るく家庭的な安らぎのあるホーム、②孤独のないホーム、③地域に開かれたホーム」の理念が目につく。この理念はホーム独自のもので、3つの理念は三位一体の関係にある。つまり、地域の人々への開放、利用することになった場合には孤独のない家庭的な安らぎの場の提供である。		
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	職員は玄関に掲げられている理念を常時確認し、ケアに努めている。昼食後でも入居者は誰一人として居室には戻らず、リビングで入居者同士あるいは職員とで談笑している様子がみられた。これはまさに理念にある孤独のない家庭的なアットホームを実践している。		
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	夏祭り、盆栽展、産直売場等地域イベントへの参加は入居者の楽しみとなっている。地域の中学生や高校生の来訪、幼稚園の園児との交流もあり、こうした世代間の交流も入居者の生きる励みになっている。また、大正琴や懐メロの演奏などのボランティアの来訪や近在農家からの米、野菜等などの差し入れもある。		
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	自己評価は、ケアの部分は職員が作成し、それを管理者と主任がまとめた。全員で内容検討したところ、ターミナルケアの項目で職員から不安や課題が提起された。しかし、取り組む方向は確認できたので一歩前進であった。また、外部評価での指摘の件は介護計画や家族との関係の見直し等につながり改善に役立った。		
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	会議は定期的に開催し、役場、区長、人権擁護委員、民生委員、家族等が参加している。会議内容は、入居者の重度化への対応のあり方など、ホーム運営の具体的事項について双方向の形で行われている。行政側も当ホームの専門性へ期待や関心を寄せており、ホームでも地域社会へ貢献する姿勢を示している。		

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）
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	町担当者は、ホームの運営推進会議のメンバーになっているほか、ホーム管理者も町の介護認定審査会委員に委嘱され行政との連携が良好である。また、行政や地域団体が主催する認知症サポーター養成講座の講師等も積極的に引受け行政や地域団体との連携を深めている。		
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	ホームの地理的利便性と行きやすい雰囲気のため、家族の来訪者が多い。その時に入居者の様子を伝えている。また、月1回「ケヤキ新聞」により入居者の様子、職員紹介、役立つ介護情報も報告（金銭の領収書同封）をしている。		
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	苦情はないが、家族の来訪時に職員がさり気なく意見を聞くことに努めていることから要望が出されることもある。例えば、①入居者間の相性関係への配慮、②こだわりのあるヘアクリームの使用、③歩行に合った杖の使用などで、これらは直ぐに改善している。ホームではさらに苦情等を出しやすい環境づくりに取り組んでいる。	○	ホームでは、家族が苦情等を出しやすいようにその環境づくりに努力していることがうかがわれる。しかし、重要事項説明書の相談苦情窓口には「第三者委員」が明記されておらず、またホーム内への掲示もない。「第三者委員」は、躊躇しがちな家族の心理に配慮した窓口なので、その設置に取り組むことを期待したい。
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5年間、管理者の異動はなく、特に管理者は職員とのコミニューケーションを密にし、ストレスや悩みの解消に努めている。このため、この1年間は職員の離職もない。また、併設の老健施設からの入居者も多く、既にホーム職員と馴染みの関係が築かれていることから入居へのダメージは少ない。		
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	法人主催の育成プログラムに沿って各種研修会が設けられている。年間5～6回の研修機会があるが、毎回職員からアンケートを取り、昨年の場合は①介護保険の改正点、②排泄ケアの重点事項、③感染症の予防などを実施した。特に排泄ケアの場合には家族にも参加してもらいその知識・技術を共有している。		
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	NPO県グループホーム協議会に加入し、管理者や職員が同業者との交流を図っている。特に相互研修では知識や技術を磨くだけでなく、自分たちの悩みを話し合い共有することでストレス解消を図っている。また、協議会の研修で管理者が「若年認知症」へのかかわり方について実践報告している。		

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）
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、場の雰囲気に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	入居者の多くは併設の老健施設の利用者であり、ホームと老健施設との間には交流が頻繁に行われていることから入居の際には既に馴染みの関係ができている。また、受け入れる入居者側にも事前に説明されているので、サービス利用がスムーズに行われている。		
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	入浴介助等の時の会話等により、それぞれの生活歴や喜怒哀楽の人生経験などを学んでいる。入居者はいずれも他者との良好な人間関係を望んでおり、それに沿ったケアに努めている。		
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	様々なケアの場で本人の意向や思いの把握に努めている。「入居者が日々の生活で不安に思っている事はじっくり聞き、想像力、推察力、洞察力でもって支援している」と述べており、質の高いケアを目指して努力している姿勢が感じられる。		
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ィアを反映した介護計画を作成している	本人の視点に立った支援を行うため、センター方式を活用し、職員全員参加の基にプランを作成している。カンファレンスでの検討のほか、朝のミーティングでも気づき等を確認し、プラン作成に役立たせているが、時間が足りない面もあることから、勤務外に掘り下げた話し合いを行っている。		
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	前回の外部評価では、定期的な見直しが遅れていることを指摘している。今回確認したところ、見直しは3ヶ月に1回行われている。具体的には見直しの結果、①トイレ誘導の見直し　②夜間ベットからの移動の際の転倒予防としてのセンサーの取り付けなどである。		

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	入居者の中には外部の医療機関に通院している例もあり、通院や送迎等必要な支援を職員が行っている。また、看護師が配置されているので、医療的処置を行いながら生活の継続支援も行っている。さらに、一人暮らしであった入居者の墓参には管理者が付き添うなど、必要な支援を柔軟に対応している。		
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	本人、家族の希望や緊急時対応を踏まえてかかりつけ医は、基本的には併設の診療所が担っている。また、夜間は併設の老健施設の医師や看護師が対応している。このような医療体制が確保されているので、入居者や家族に安心感をもっている。		
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	食欲不振の入居者に医療処置が必要になり、病院に入院した。しかし末期症状であったため、本人、家族の希望等を考慮し、ホームで引き受け看取り支援を行っている。受入れの際は、本人、家族、併設の医療スタッフ、介護スタッフで話し合いを行い、緊急時の医療スタッフの支援、介護職員の熱意等により実施している。		
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	職員は入居者の尊厳を大切にし、常に言葉遣いや態度に注意を払っている。呼び名は全員に「○○さん」と呼ぶなど、きめ細かな支援に努めている。		
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	若年性認知症の入居者は、自暴自棄の傾向が強かったが適切な医療処置と本人の希望に寄り添うケアの実施により穏やかに生活を取り戻している。この中で忘れてはならないのは、当人に家族のように接した「入居者仲間の寛容さと暖かい眼差し」ということである。		

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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	調理、配膳、後片付けなど入居者の個々の力が発揮できるよう支援している。また、食事の着席場所も本人の希望やお互いの相性にも配慮し、食事が楽しみなものになるよう心がけている。調査日は入居者が大好物のちらし寿司で、談笑しながら食事を楽しんでいる様子がうかがわれた。		
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	入居者の希望や体調、習慣を踏まえ個別にあった入浴の支援を行っている。入浴自体を楽しんでもらうため、香料の良いシャンプーの使用など工夫を凝らしている。また、季節によって菖蒲湯やゆず湯などの日も設けている。		
（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	一人ひとりの潜在能力や持てる力を発揮してもらうため、各人に応じた場面を設けている。例えば①教師の経験がある場合は行事等での挨拶、②茶道や合唱が趣味の方は茶話会の世話役やレクリエーションの出演等である。調査が終了し帰る際、入居者が職員と共に見送ってくれた事も印象に残る出来事であった。		
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	おやつ、日用品、化粧品等の買物、町内行事への参加、寿司などの外食、イチゴ狩り、いも煮会、新緑や紅葉のドライブなど日常生活や季節に応じて様々な外出支援をしている。外出をしたがらない方などもいることから、どのような外出支援が可能か検討しているところである。		
（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	ホームでは入居者個々の状態像を把握しているため、日中は鍵をかけない暮らしを支援している。徘徊傾向のある入居者に動きがあれば事前に察知し対応している。最近、ホームでの居心地が良く、徘徊のための外出は少なくなっている。		
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	消防署立会いの下、併設の老健施設と共同で年4回（うち1回は夜間想定訓練）、消防訓練・避難訓練を実施している。特に夜間は夜勤者が一人なので災害発生時の具体的対応（①老健施設と共同応援体制の確保、②非常口の速やかな開放、③非常呼出の迅速な実施、④スプリンクラー設置）等を講じている。		

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	食事や水分の摂取量は毎日チェックし記録しており、体重の測定は入浴の際実施している。献立の栄養やカロリーは老健施設の管理栄養士の助言や指導を受けている。		
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	玄関を入り廊下を行くと広い食堂、厨房、リビングがある。天井には天窓があり明るさと開放感に溢れている。リビングの隣には和室もあり、廊下からは中庭が眺められる。2～3人でくつろげるコーナーも設けられ、建物全体が居心地の良い工夫と配慮がなされている。		
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	居室には、家具のほか、家族やペットの写真、馴染みの置物や壁掛けなどが飾られ居心地の良い環境が整えられている。看取り介護を受けている入居者の部屋には、犬好きな本人の気持ちを汲み取り、犬の絵が飾られており、本人の思いを大切にしたきめ細かな支援に努めている。		