

# 1. 評価結果概要表

## 【評価実施概要】

事業所番号	0475500765
法人名	社会福祉法人 仙台白百合会
事業所名	グループホーム さちの家
所在地 (電話番号)	宮城県仙台市泉区本田町20番7号 (電 話) 022-218-3024

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 2 月 20 日

## 【情報提供票より】(平成21年2月3日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 16 年 3 月 16 日		
ユニット数	1 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	7.8 人

### (2) 建物概要

建物形態	併設/単独○	○新築/改築
建物構造	造り	
	1 階建て	1 階 ~ 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)	35,000 円	その他の経費(月額)	17,000 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
	または1日当たり 1,000 円		

### (4) 利用者の概要( 2月 3 日現在)

利用者人数	9 名	男性 0 名	女性 9 名
要介護1	2 名	要介護2	3 名
要介護3	2 名	要介護4	1 名
要介護5	1 名	要支援2	0 名
年齢	平均 86 歳	最低 82 歳	最高 95 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	仙台徳洲会病院 仙台循環器病院センター
---------	---------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

地下鉄泉中央駅から車で約10分、小高い静かな住宅地に社会福祉法人・高齢者福祉総合施設カリタスの丘(神の丘)として、特養ホーム、デイサービス、ケアハウスと共にグループホーム「さちの家」がある。事業所は「質の高い高齢者福祉サービスの提供」に努めている。特に「介護職員の処遇見直し」と「人材確保養成」に力を入れて来た事が、新しい人事評価制度の導入となった。事業所は地域の社会資源として、街づくりに積極的に参加しており、町内会とは協定書を交わし「地域との交流促進」や「災害時の相互支援」等協力体制ができています。事業所は開設して6年目、開墾した畑は約50坪になると言う。入居者やスタッフが汗水流して育てた野菜は、自給自足ができるほどで近所の方々にも味わって頂いている。この事が入居者の喜びにつながり、地域の人々とのコミュニケーションの原点になっている。入居者に「より笑顔のある生活」を提供していく事をスタッフが共有していた。

## 【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>「市町村との連携について」市の担当者とは必要に応じて連絡を取り合っている。また、市主催の研修会等に積極的に参加している。市から依頼があれば認知症介護の研修の実習の受け入れ体制ができており、依頼も受け入れている。</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>自己評価票を各職員に見て貰いケアについて皆で話し合った。職員の「気付き」については業務改善として提案しサービスの質の改善に努めている。自己評価のサービス成果(自己採点)と家族アンケート(満足度)とは設問内容も同じ、評価も同じ4段階であるので対比表にしたので参考にして頂きたい。</p>
	②	<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回開催されている。会議では、ホームの生活の様子や課題等を報告し、メンバーからは質問されたり助言を頂いたりし、双方向的な運営がなされている。今注目されているパーソン・センタード・ケア(本人中心のケア、本人の意思を最優先するケア)のこともあり、また、テーマとして防犯、防災、自然災害、リスク、人権、生活、医療等も考えられるのでメンバーを幅広く構成して頂きたい。</p>
重点項目	③	<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>相談苦情はサービスの質の向上にとって貴重な情報源である事を管理者は理解しており、家族の面会時や運営推進会議等で話をよく聞いたり意見箱なども設置している。また、気軽に相談、要望、苦情を聞いてくれる身近な第三者委員3名を委嘱し玄関に張り出しており、その主旨を家族にも伝えている。尚、重要事項説明書にも記載して頂きたい。家族アンケートの回答は少なかったが参考になる意見は多く寄せられた。</p>
重点項目	④	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>ホームは入居者の生活の場として、また、地域の一員として、地域の方々にも正しく理解し協力して頂くために、地域との交流を積極的に進めている。近所の方に畑で採れた野菜のおすそ分けをしたり、散歩で近所の人に挨拶をしたりして、近所の方からも声を掛けて頂けるようになった。夏祭りには80名近いボランティアも参加し入居者、家族、職員、地域の方々が盆踊り、雀踊り、太鼓等多数の出し物もあり楽しんだ。</p>

## 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)
<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	法人の理念を基本とし「……地域社会と密接に連携し、地域社会に積極的に参画し地域の高齢者福祉の拠点となる事を目指します……」と地域密着型サービス事業所としての運営理念をつくっており、在宅の認知症ケアの地域拠点としての役割を自覚し努力している。		
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	理念は、行動の規範であり実践されてはじめて活かされる事を職員は理解している。入居者を人生の先輩として尊厳を持ってケアの実践にあたっている。職員がケアする上で特に意識している事は「パーソナルケア」の共有であった。		
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	ホームは、入居者の生活支援の場であり地域住民の一員として、地域の方々がホームを正しく理解し協力して頂く為に、地域との交流を積極的に進めている。夏祭りは入居者、家族、地域の方々等多数参加し、更にボランティア(約80人)の方々の協力を得て盆踊り、雀踊り、太鼓など多数の出し物でにぎわった。		
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	「自らの提供する介護の質の評価を行うとともに、常にその改善を図らなければならない」という基準省令の義務条項を管理者はよく理解しており、自己評価項目を各職員に見てもらい全員で話し合いをしている。職員のケアについての「気付き」は、業務改善として提案し具体的に改善に取り組んでいる。		
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	運営推進会議のメンバーは地域包括支援センター所長、地域住民、家族、ホーム関係者から構成されている。会議は2ヶ月毎に開催されている。会議ではホームの生活状況や課題等を報告し、皆さんから質問を受けたり助言を頂いたり、双方向的な会議になっている。テーマによっては入居者や知見を有する人の参加も検討して頂きたい。		

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	ホームは地域密着型サービス事業所として、必要に応じて市の関係者と連絡を取り合っている。市が開催する研修会等に積極的に参加している。また、地域包括支援センターの依頼で、在宅で認知症ケアの経験のある家族と一緒に地域の方々に認知症ケアについての話しをしたりしている。		
<b>4. 理念を実践するための体制</b>					
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	「転んだ時や食欲の無い時でもすぐ連絡してくれました。お小遣いの管理もお願いしています。訪問した時には私に領収書を渡してくれます。」(家族アンケートより) 家族懇談会等でも生活の様子を家族に伝えている。なかなか面会にこられない家族には電話等で入居者の生活の様子等をお知らせしている。		
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	「相談苦情はサービスの質の向上にとって貴重な情報源である。」家族の訪問時や運営推進会議等でよく話を聞いたり、意見箱の設置等もしている。尚、気軽に相談、苦情を聞いてくれる身近な第三者委員を委嘱し玄関に張り出しており、その主旨を家族にも伝えている。尚、重要事項説明書にも明記していただきたい。		
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	入居者にとって、馴染みの場所で馴染みのものに囲まれ馴染みの人によるケアが基本である。この事を管理者はよく理解しており、離職を最小限にする為、働く環境を良くし勤務シフト等もできるだけ職員の希望を取り入れている。		
<b>5. 人材の育成と支援</b>					
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	「職員の資質の向上の為研修の機会を確保しなければならない。」基準省令の義務条項の主旨に沿い、事業所の運営規定第30条に「継続研修は年間6回」としている。研修を人材育成の機会とも捉え、認知症の実践研修をはじめいろいろな研修が行なわれていた。		
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盟しており、実践研修会や交流会に参加している。実践的な知識やケア技術だけでなく、親睦会等を通して人のつながりができてストレス解消にもなっている。仙台市や泉区の老人福祉施設協議会にも加盟しており、研修会や交流会にも職員が積極的に参加するよう促している。		

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>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	入居者が見知らぬホームに家族に入れられたという思いがないよう、入居前に本人や家族にホームを訪問して頂き顔合わせをしたりホームの生活を見てもらい、少しでも顔見知りになって頂けるよう努めている。入居した場合はその人の生活歴等から少しでも早くホームに馴染める様、生活環境等を見直したりしている。		
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	認知症の方でも手続き記憶は残っている。人生の先輩として、また知恵袋を背負っていると言われる入居者と職員は、できるだけ一緒にゆっくり楽しんで共同作業をしている。食事づくり、畑仕事でもいろいろ教わる事があり、その都度職員は入居者に感謝している。		
<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	入居者の「思いや意向」を把握し共有し活用する事がチームケアの基本である。入居者と2人になる居室や散歩、通院、風呂、買い物等で何気ない会話の中でも思いや意向を感じることがある。意思表示の困難な方でも、生活歴や人生体験などを家族や関係者から聞いたり、本人の表情やしぐさ態度等から判断している。		
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	介護計画はチームケアの要である。介護計画の作成にあたっては本人や家族の希望を取り入れ、関係者でカンファレンスをしてそれぞれのアイデアを出し合っている。介護計画は、個別具体的で短期、長期の目標を立てている。尚、家族には、介護計画を説明し同意を得て写しを渡している。		
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	介護計画の定期的な見直しは3ヶ月毎に実施している。見直しは、それまでの計画による実施結果に対して評価をし、現実に合わせて介護計画を作成している。状態に変化があった場合は、その都度本人や家族の意見を聞きスタッフ間で検討し対応している。見直しの内容についても家族の同意を得ている。		

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)
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>					
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	できるだけリロケーションダメージを防ぎ、ケアの継続性が望ましいという事で、ホームにデイサービスやショートステイを利用しながら入居できればというのが設問の主旨でもある。しかし、条件がありホームの実態から現状では困難であるが、併設の施設でできることは対応している。		
<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>					
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	本人や家族の希望する医師の受診や往診ができるように支援している。通院の送迎や付き添いは職員がしている。家族が行ける時は、入居者の状態がわかるように家族に伝えている。かかりつけ医と協力医の連携も良い。家族は「医師に見せてくれるので家に居るときよりずっと安心です。」と感謝している。		
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	「重度や看取りの指針」もあり、本人や家族にも説明し意思確認もしている。家族の意向もスタッフ間で情報を共有している。全国グループホーム協会の調査によれば、63.9%の家族がホームでのターミナルケアを望んでいる。協会は看取りの対応について18項目にわたる配慮すべき着眼点や実践例がまとめられた。来年度はターミナル加算もつき、ターミナルの重要性が増すと思われる。本人や家族の希望に対して、何が課題で何処まで可能か、18項目を参考にしながら皆で充分に話し合って頂きたい。		
<b>IV. 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>					
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	入居者は、人生の先輩として呼び名一つにしても、本人や家族の意向を聞き「さん」付けで呼んでいる。職員の言葉使いや接する態度は穏やかであった。個人情報の取扱いについては家族に説明し同意を得ている。職員もその事を理解している。		
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	その人らしい暮らしの支援は「個別ケア」の基本である。起床、朝食、入浴、散歩、就寝等はその人の生活のペースやリズムを尊重している。日中の過ごし方、散歩が好きで毎日のように出かける人、合唱に参加する人、塗り絵を喜んでしている人、読書の好きな人、調理の好きな人それぞれであった。		

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	入居者は、「食事が一番の楽しみで嫌いなものはありません好きなものは牛肉です。」如何に美味しく楽しい食事会にするか献立から食材の選び、下準備、調理など入居者は、職員と一緒に会話を楽しみながら作業をしていた。また、職員も一緒に食しながらさりげなくサポートしていた。外食にも出かけ入居者の希望にそって食事内容を決めている。		
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	入浴は、衛生的な面だけでなく入りたい時に、ゆっくり気持ちよく入って頂けるよう菖蒲湯、柚子湯にしたり、昔の風習等も取り入れている。また、その日の疲れを癒しストレス解消にもなり、安眠に繋がるよう夜間入浴する入居者もいる。入浴を拒否する人は今は居ないが上手に声掛けをしていた。		
<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	人の役に立ち感謝される事は、その人にとって存在感を認められる事で生きる意欲に繋がる。入居者の役割として洗濯物を干したりたんだりしている方もおり、犬の散歩をする方、うさぎや金魚に餌をやる方等、職員と一緒に支援しながら感謝の言葉を掛けている。調理や農作業など楽しみながら持ち味を活かしている入居者も居る。		
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	外出は、気分転換やストレス解消になり精神衛生上もよく、生活の範囲も広がる。入居者は喜んで散歩や買い物に出掛けている。「買い物につれて行ってくれたり、併設施設の喫茶店にもよく出掛けている。また、新緑のドライブ、お花見、七夕、、紅葉狩り等外出の機会も沢山あります。」(家族アンケートより)		
<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	ホームでは日中玄関に鍵を掛ける事は無い。徘徊気味の方には、様子を見て犬の散歩に出かけたり、ゴミ捨てを手伝って頂いたり、声がけ見守りで対応している。また、近所の方にも理解と協力を得ており、入居者に何かあれば声を掛けたり連絡をくれたりしている。		
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	宮城県は何時大災害を起きてもおかしくないとされる。消防局の特別査察では、「夜間の避難手順を確認する」としている。ホームは、マニュアルもあり夜間想定避難訓練を含めて年2回の災害訓練を実施している。非常食料や水の備蓄もある。4町内会とは災害時の協力協定も結んでいる。		

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 (すでに取り組んでいることも含む)
<b>(5) その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援</b>					
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	食事は、美味しく食べやすく栄養のバランスも大切である。食事や水分の摂取量は毎日記録している。体重は、毎日曜日記録している。嚥下力の低下している人には、きざみ食やトロミ食等で食べやすくしている。献立は、併設施設の管理栄養士に定期的に提出し、カロリーや栄養のバランス等の助言や指導を頂いている。		
<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>					
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	敷地が広く、庭や畑もあり全体に余裕が感じられ玄関は明るい。室内の照明や日差しは柔らかく、温度や湿度も管理されている。廊下には観葉植物や行事や外出の時の楽しそうな写真等が飾られていた。職員の会話や声のトーンはゆったりして落ち着いた雰囲気であった。		
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	居室は、自分の部屋としてほっとする空間になるよう、身の回りのものの持込みを家族にお願いしている。今までの生活環境をできるだけ変えないように、使い慣れた家具や衣類など生活用品や装飾品などが持ち込まれている。愛用の鏡台を持ってきている入居者もいる。		