

# 1. 評価結果概要表

作成日 平成20年 2月13日

## 【評価実施概要】

事業所番号	0370600579
法人名	有限会社ケア・サービスしらゆり
事業所名	
所在地	岩手県北上市有田町6-19 (電話) 0197-64-5842

評価機関名	(財)岩手県長寿社会振興財団		
所在地	岩手県盛岡市本町通3-19-1		
訪問調査日	平成19年12月10日	評価確定日	2月13日

## 【情報提供票より】(19年10月15日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 15 年 4 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	10 人	常勤 9 人, 非常勤 1 人, 常勤換算 8.5 人	

### (2) 建物概要

建物構造	木造 造り		
	2 階建ての	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)	24,000 円	その他の経費(月額)	14,000 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 1,300 円		

### (4) 利用者の概要(10月15日現在)

利用者人数	8 名	男性 名	女性 8 名
要介護1	1 名	要介護2	2 名
要介護3	5 名	要介護4	- 名
要介護5	- 名	要支援2	- 名
年齢	平均 82 歳	最低 75 歳	最高 90 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	いわぶち脳神経クリニック
---------	--------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

管理者は自分の介護体験からグループホームの必要性を強く感じ、グループホームを運営している。新たに利用者を迎えた時には、状態の把握ができるまで職員と一緒に泊まり込み、事故の無いよう、早く馴染めるよう見守り援助を行っている。また通院等には家族とともに同行し利用者の状態が正確に把握ように努めている。栄養師は調理の工夫や献立パランスの見直しを行い、介護については看護師より直接職員が指導を受けられるようにしている。また、職員の声掛けや援助方法など細やかに心配りがなされている。

## 【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)
	交番や消防署に情報提供ができており、消防署からは火災訓練にも協力してもらっている。昨年の評価での改善課題への取組が見られなかった背景には、職員の離職等もあり、手が回らなかったこともあると考えられる。職員体制が落ち着き改善ができるよう期待したい。
重点項目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)
	職員にも調査用紙を配布し自己評価を記載したが、その後の話し合いがなかったために、どこが出来ていて、どこが不足していたのかなど、管理者と職員と課題を共有することが出来ず、漫然とした把握になってしまっていた。
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)
	運営推進会議の中において現段階では特別な意見が出ることはないようである。しかし、グループホームを理解していただけるように働きかけをし、グループホームの理解が浸透してきたように思われる。
重点項目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)
	ご家族からは特に苦情や不安は聞かれていない。今後、意見箱の設置等によりご家族が意見を述べやすいよう取り組んでいく予定である。また、面会時には利用者の状態を伝え、意見を聞けるように取り組んでいる。
重点項目④	日常生活における地域との連帯(関連項目:外部3)
重点項目④	利用者が外出を好まないことや、また地域が高齢化が進んでいることにより近所との交流は挨拶をする程度であるが、防災協力員として両隣に依頼している。また今後、消火器の業者や農協の協力により近所の方々や職員とで、実際に消火器を使い消火訓練を予定している。

## 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	「おだやかな心で暮らせたらいね」と掲示をしている。また日常生活の中でも職員に話しており、職員からも穏やかに利用者が過ごせるよう声掛けや生活の中で利用者のペースで生活していただけるように、ペースをあわせるよう心がけている、と話されている。	○	運営理念が運営規定や契約書、重要事項説明書等書類の中で統一した表現で記載してあることにより、利用者や家族にも分かりやすく伝わりやすくなると思われる。今後検討して行って欲しい。
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	職員の言葉や声のトーンに気配りし、おだやかな環境に配慮している。日々の生活の中で適切でないと思われる声掛けがなされたと思われる場面では職員に注意を促し、説明し納得できるよう話している。		
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	利用者が外出を好まないこともあり、特に地域活動には参加していない。ここにグループホームがあり、グループホームはどんな所かを理解してもらいたいと思っており、徐々に理解がなされてきたと思っている。		
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	職員も自己評価を記載したが、その後話し合いがなくどのような評価結果であったか、またどこが優れ、どこが不足していたのか漠然とした把握となっていた。また管理者からは、外部評価方法について書類よりも一日じっくりと自分たちの援助姿勢を見てほしいとの要望が挙げられた。	○	管理者と職員とで自己評価の結果を話し合い、内容を共有することにより援助内容の見直しにつながると思われる。
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	2カ月に一回運営推進会議を開催している。特に活発な意見は出ないが、グループホームを理解していただくことから始め理解が深まってきている。		

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	提出書類など機会があるときには管理者が自ら市役所に出向き、担当の市役所職員と顔見知りになっており、馴染みの関係が作られている。		
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	月2、3回電話やファックスで連絡を取っている。家族からもファックス等で返事が返ってきている。金銭管理は行っておらず、立替えて、レシートを添付し請求している。		
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	家族会はないが、何かご意見やご要望のあるときには話していただけるよう面会時等の機会に声掛けをしている。今後、意見箱の設置を予定している。	○	ご家族は直接その場で意見が言いにくい面もあると思われるので、家族への声掛けやアンケート、意見箱の設置等の働きかけは今後とも継続して必要なことと考えられる。
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	特に挨拶はなくさりげなく退職している。利用者からは特に問い掛けはない。今後環境整備を図り、職員の定着を図れるよう取り組んでいく。		
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	新人研修として管理者が直接実際の仕事を一緒にしていく中で、その時々説明をしたり指導をしている。仕事をしている中で疑問に思うことはいつでも話し合いができる体制が出来ている。栄養士や看護師より直接指導を受けることが出来ている。ミーティングの場が研修の場となっている。	○	職員のレベルに応じた外部研修の機会や、介護福祉士等スキルアップが出来るよう職員の育成のための取り組みを期待したい。
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	岩手県グループホーム協会の研修会への参加がなされている。今後、協会でグループホームの職員の交換研修等の企画があるときには参加していきたいと考えている。		

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)
<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	家庭訪問により本人や利用者の話を聞く、見学に来ていただく等取り組んでいる。今までの管理者の経験から空いた部屋に合う利用者を受け入れている。	○	アセスメントやフェイスシートを整えることにより、利用者の姿を職員共通理解のもとに把握できるのではないかとと思われる。今後についてはアセスメントやフェイスシートの活用を期待していきたい。
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か喜ぶ哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	勤務して1年になる職員は利用者の性格も分かり、利用者と一緒に張り絵に取組み、利用者と一緒に何かに取り組みでいくことが楽しみになっている。調理や野菜の保管の仕方など、利用者に教わることは多く、それ以外でも色々なことを教わっている。		
<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	黙って様子を見ることにより、何をしたいか分かってくる。トイレや風呂などで一対一になった時に利用者の本音が聞ける時もある。その人の立場になって何故そのような行動となっているか考えるようにしている。		
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	利用者がグループホームに入る前に利用していたサービス機関や、ケアマネがいる時にはそこから情報提供を受ける時もあるが、多くは家族から情報をうかがうようにしている。また掛かり付け医が嘱託医の場合も情報提供を受けることがある。		
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	ケースの中や日誌の中から利用者の状況把握に努め、変化が生じた場合は管理者が対応方法を考えている。介護計画書は3ヶ月で見直しを行っており、随時の変更については事務所の中の張り紙などにより徹底を図っている。	○	介護計画の評価を行なうなど話し合いの場を持ち、介護計画の見直しを職員も一緒に行うことで、責任感や問題意識が深まり、より積極的に介護にかかわりを持てるようになると思われる。

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)
も					
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	利用者と家族が通院する場合でも、利用者の生活状況を伝えたり、病状がグループホームでもスムーズに把握できるよう、管理者も一緒に同行し通院している。		
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	医師との信頼関係が出来るよう積極的に管理者は通院に同行している。また、安易に薬が増えることがないよう、問題行動のある時でも半年くらいは様子を見て、援助内容を検討した上で薬が必要か医師に相談している。		
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	職員の様々な重圧を考えた場合、ターミナルケアは難しいと考えているが、骨折などで寝たきりになってもホーム内で介護はしていきたいと思っている。普段から健康状態の把握に努め早期発見・早期治療が図れるように取り組みを行っている。急変時には管理者に連絡し、そこから医師や家族に連絡をする体制がとられている。		
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	記録は2階の事務所で取っている。利用者の声掛けには、日頃から管理者が不適切と思える場合は職員と話し合うようにしている。		
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	利用者に話をすることにより、状況を理解していただくように努めている。また「ちょっと待ってね」と待っているうちに忘れることも多い。食事時間は利用者が起きて来ないことはなく、まだか？と話されることもあり、そのような時には手伝ってもらいながら待っていただいている。		

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	利用者の意見を聞いたり、また旬の物を取り入れるように配慮している。現在は多動の利用者がおり、利用者が手伝ってくれる動きに誘発される状況もあり、茶碗洗いや拭くのを手伝ってもらい、配膳や下膳の手伝いは遠慮していただいている。食べることに一生懸命の様子で利用者からの発語は少ない様子であった。		
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	夜間入浴は一人、また毎日の入浴希望にも対応しているが、利用者は自身の入浴について判断し、希望を職員に伝えている様子がある。また、入浴を嫌う利用者にはタイミングを見計らい入浴に誘うようにしている。		
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	家族から生活歴を聞くようにしているほか、利用者との生活の中から聞くことも多く、絵が好きで似顔絵を描く利用者の絵が飾ってあった。普段の生活の中から、洗濯物をたたむことや、すり鉢を見ると自然に手伝いに来るなど、職員とのコミュニケーションの中から役割が出てきている。		
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	利用者が全体として外出を好まない傾向があり、外出の希望も少なく外に連れ出すことが課題となっている。買い物も利用者を誘うように配慮しているが、喜んで出かけるよりは、付き合いで出かけている状況となっている。		
<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	非常口について普段は施錠している。玄関は夜間の施錠はするが、日中は鍵をかけることはなく、利用者のためというよりは、来客者のためにセンサーを利用している。利用者の雰囲気外出したい様子が見受けられるときには、職員皆で注意を払い、必要な時には付き添い、一緒に歩くようにしている。		
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	両隣には災害協力隊として災害時の協力をお願いしている。また消防署の指導による避難訓練が年に1回、災害時訓練として2回行っているが、普段から抜き打ちで今地震が起きたらどうするなど、職員には問題意識が持てるよう指導している。	○	実際に職員が消火器を使い訓練したことがないとのことで、管理者も消火器を使った訓練をしたいと思っているが、実行はまだ出来ていない。今後、近所の方々も参加できる形で取り組みたいと思っている、とのことで、是非取り組んでほしい内容と思われる。また避難訓練のときには、協力隊参加のもとで役割を決めた訓練が出来るよう今後の取り組みに期待したい。

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 (すでに取り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	栄養士から調理方法の指導を受け、栄養バランスがよく取れるように工夫がなされている。また嚥下障害の見られる利用者にはむせないようにトロミをつける、体重の増加傾向のある利用者には盛りつけに工夫するなど、その時々々の助言を受け対応している。水分管理が必要な利用者にはチェック表を活用している。		
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	裏口には観葉植物を置き、玄関には活け花が飾られている。畑で収穫した野菜はテーブルの上に広げ、利用者とともに収穫の喜びや、季節感が持てるよう配慮している。		
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	ご家族には馴染みの物を持ってきていただけるよう声掛けをしているが、新しく買ってくることが多い。今後も継続して働きかけていきたいと考えている。利用者が大切に持ってきたものでも、認知症が進行し、自ら片付けてしまったり、また自分で整理できなくなると、混乱などを避けるために押し入れの中などに片付けるよう援助することもある。		