

# 1. 評価結果概要表

作成日 平成20年2月27日

## 【評価実施概要】

事業所番号	0370101610		
法人名	岩手県高齢者福祉生活協同組合		
事業所名	岩手高齢協グループホーム ほっとくりやがわ		
所在地	〒020-0124 岩手県盛岡市厨川2丁目16番16号 (電話)019-605-2230		
評価機関名	特定非営利活動法人 いわての保健福祉支援研究会		
所在地	〒020-0021 岩手県盛岡市中央通3丁目7番30号		
訪問調査日	平成19年12月18日	評価確定日	平成20年2月27日

## 【情報提供票より】(平成19年12月7日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 16 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	11 人	常勤 4 人, 非常勤 7 人, 常勤換算	7.5

### (2) 建物概要

建物構造	一部鉄骨RC 造り		
	2階建ての 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)	38,000 円	その他の経費(月額)	無	その他実費負担	円
敷金	無				
保証金の有無 (入居一時金含む)	無	有りの場合 償却の有無	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		780 円		

### (4) 利用者の概要(12月7日現在)

利用者人数	8 名	男性	1 名	女性	7 名	
要介護1		名	要介護2	3 名		
要介護3	3 名		要介護4	1 名		
要介護5	1 名		要支援2		名	
年齢	平均	84.25 歳	最低	70 歳	最高	93 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	ゆとりが丘クリニック
---------	------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

盛岡市の北部に位置し、厨川駅から徒歩10分程度の場所にある。都市部において付近に住宅も多いが、農業研究センターや北上川も近いことから、人口は多くてもどかな印象を受ける地域である。建物の2階にある居室の窓からは見晴らしもよく、春には桜の並木も見える風景となっている。「なごめる」「ほっとできる」「その人らしく」という理念は利用者にもわかりやすく、職員の対応も思いやりがあり、家族のような率直さがあり、利用者や家族の信頼感、安心感につながっている。退所した利用者が訪れてくれたり、退所先の施設に訪問したりすることもあり、利用者や家族との関係性の深さがうかがえる。「できることを私たちらしく」という考え方のもとで、利用者や家族と共に歩んでいく姿勢が感じられる。

## 【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)
	前回評価では利用者のプライドの尊重に関する改善課題があったが、マニュアルの見直しが行われ改善している。なお、当ホームは、利用者の行方不明事案が生じ、それに対し職員による毎日のパトロールや捜索に関するピラ配りなど、法人をあげての事後対応に努めている。またグループホーム協会の支援を受けながら、再発防止に向けての体制作りに取り組んでいる。
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)
	職員全体で各評価項目について見直している。各職員において、項目によってはその内容が、自分たちの実践のどの部分にあたるのか迷うこともあったとのことだが、利用者との日々の関わりを改める機会となっている。
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)
	家族、包括支援センター職員、民生委員、地区消防団などの参加により定期的を実施している。それぞれの家族には会議への参加を順番に依頼しており、全ての家族が参加してもらえるよう工夫されている。今後利用者が参加できる設定も検討している。また会議に明確な目的を設定し、それに応じての開催頻度、多様な地域団体への呼びかけを検討していくことも今後期待される。
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)
	これまで特段の意見・苦情はないが、日常的な関わりの中では家族と良好な関係が築けている。行事などで家族に参加を呼びかけると20人くらい集まることもあり、家族と事業所および利用者のつながりは深い。今後行事の運営に家族も参加してもらうことを検討している。事故(行方不明)に関しては他の家族からも不安が示されており、全般的な家族からの信頼が厚いだけに、再発防止対策が今後の課題である。事業所として誠意ある対応の継続が望まれる。
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)
	防災訓練などにおいて地域住民の協力が得られている。行事等での交流では昨年度までは地域住民に来てもらうことを試みていたが、各種の地域行事が活発な状況の中で、今年度からは事業所側が地域活動に出向いて参加することとしている。なお、人口が密集する都市部では利用者に対する地域の見守りも困難が多く、今後は、公的機関と連携しながら、地域との関係づくりで理解の得られる中での行事参加や運営推進会議等の場面を活用しての粘り強い取り組みが期待される。

## 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>					
<b>1. 理念と共有</b>					
	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	職員一人ひとりが、利用者の思いや立場に立ったサービスを表現しようということから、職員の話し合いにより、平成18年に「なごめる」「ほっとできる」「そのひとらしく」という独自の理念を作成している。		
	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	職員の一人ひとりが利用者の思いを受け止めるべく、時には話をじっくり聞く機会をとりながらケアの実践に活かすよう心掛けて取り組んでいる。	○	今後さらに個々の職員が理念を明確に意識していくためのミーティングを実施していく予定である。
<b>2. 地域との支えあい</b>					
	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	地域密着型サービスの拠点であることを意識し、今年度は夏祭りや花火大会など地域の行事に参加する計画を立て、積極的に地域交流を図っている。また自治会に加入しており、地域の一員としての役割を担っている。		
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
	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	今回の自己評価は職員全員で取り組み、ミーティングにて話し合いを重ねたうえで作成している。普段の取り組みを見直すための良い機会となったとしている。		
	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3カ月に一回開催されており、利用者の状況等の報告を行っている。また、今年度は、敬老会への出席は叶わなかったというが、会議の出席者を通じて情報提供または助言を得ながら出席の実現へつなげる機会となっている。	○	運営推進介護には、それぞれの家族が順番に出席する依頼をしている。これは普段なかなか来所することができない家族にも来てもらいやすくすること、また家族との関係を深めていく上で有効な方法であると感じる。今後もあらゆる場面を活用し家族との共有性を高めることを期待したい。

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	申請書類等を直接担当者へ渡す際に、ホームの状況等を伝えているほか、事故発生後は頻繁に出向き解決及び発生防止に向けた連携協力を得ている。	○	事故防止および事故発生時対応の体制作りに向けて、公的機関の協力は重要である。今後行政と地域連携のあり方について協議していく予定であり、その取り組みにはグループホーム協会の支援も得られる状況にある。事故対応の困難性を把握できている当事業所であればこそ、広く協力を呼びかけ、体制づくりを推進する役割が期待される。
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	日々の利用者の生活の様子を面会時に報告するほか、体調不良時等利用者に変化があった場合はその経過を随時電話連絡している。広報紙は普段あまり訪問できない家族に対しても利用者の様子が分かるよう写真付きで伝えている。		
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	家族会を設置しているほか、利用者・家族の多くがホームの行事や誕生会へ積極的に参加しており、交流を深めながら情報交換をする良好な関係を築いている。また、家族間の交流も進んでおり、利用者も他の家族と交流することもある。利用者、家族、職員の共有性を高める有意義な場面と感ずる。		
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	新たなグループホーム開設に伴う法人内異動が計5名あったが、不安のある利用者へは職員が1対1で対応し傾聴しながら、影響の軽減に努めた。また新職員のなかに福祉現場の経験者がいたことでスムーズに利用者や生活の場に馴染むことができたという。		
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	県内外で実施される各種研修に全ての職員が参加する機会を確保又は考慮しており、また、その内容を所内で報告している。このほか法人内で年4回開催される勉強会や、希望者を対象とした資格取得のための支援を行っている。	○	礼節をわきまえながらも職員は利用者や家族と率直に接しており、その関係は大きな家族のような信頼感につながっている。また日々の何気ないやりとりの中での心が通じ合う瞬間を大事にしており、利用者や家族と一緒にいる場面を「幸せと思える」として、日々の原動力としている。家族からも職員はいきいきと働いているとの評価を得ており、今後もそのような感性を大事にしていてもらいたい。
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定例会や、年2回開催されるグループホーム同士による交流会への参加などを機会に交流を図っている。	○	グループホーム協会とともに事故事例報告会を実施する予定である。どの事業所でも事故は起こりえることを認識したうえで同業者と協調しながら、今後の事故再発防止に向けた取組みを期待する。

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>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	実際の利用前に、利用者が家族と共にホームの見学及び体験利用をすることによって、他の利用者や職員、そして環境に少しずつ馴染むよう工夫している。さらに、職員が利用者宅を訪問し、これまでの生活の様子をうかがい知ることによってサービスに活かすよう努めている。		
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	役割意識の高い利用者もおり、その方の気持ちを尊重し、職員と共に茶碗拭きや洗濯物のたたみ方などを行いながら感謝の気持ちを伝えている。		
<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	明確な訴えのない利用者もおり、利用者一人ひとりと向き合い、会話や表情等から利用者の意向を引き出すよう心掛けているという。実際には業務日誌への記載やカンファレンス開催等により職員間で情報を共有しながらサービスに反映されている。		
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	ミーティングやカンファレンスで職員からの意見を踏まえ、また家族との具体的な場面を想定した話し合いをもとに介護計画を作成している。本人、家族の希望から月一回の病院での機能訓練を実施している利用者もいる。		
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	ケアプランは3か月ごとに見直している。見直しの都度、利用者や家族に計画への要望は聞いているが、具体的な意見が出されることは少なく、職員で検討したニーズをもとに作成し、本人および家族から了承を得ている。また計画検討時は訪問看護ステーションからの意見も反映している。		

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)
3. 多機能性を活かした柔軟な支援(事業所及び法人関連事業の多機能性の活用)					
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	家族の希望に応じて職員が買い物を代行している。訪問看護ステーションとの連携により医療面での安心感も増し、必要に応じて同一敷地内のヘルパーステーションからも協力を得ている。また以前は法人が主催する文化事業である「悠遊100歳塾」に利用者も参加していた。家族からは柔軟な対応に好評が得られている。		
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域支援との協働					
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	協力医療機関とは良好なコミュニケーションができており、往診も実施している。主治医とのやりとりは、訪問看護ステーションが間に入ることによってスムーズなものとなっている。また病院受診の際に、家族が付き添えない場合は職員が同行している。		
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	現在対象となる利用者はいないが、今後の予測においてターミナルケアの必要性は感じている。協力医療機関との連携は良好で、訪問看護ステーションの協力も利用者の日々の状態に関して適正な判断が得られるものとなっている。また終末期対応の要領を明記した医療連携指針も整備されている。	○	ターミナルケアの経験がない職員も多く、職員の意識作りが今後の取り組みとなる。外部研修への参加や勉強会の実施などを予定している。
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	個人情報保護の方針を定め、概要版を職員の目にふれやすい部分に掲示している。個々の職員や実習生からは誓約書を交わしている。また利用者が一人になれる時間を尊重し、入浴の場面において配慮がされている。		
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	散歩がしたいという希望があれば付き添うようにしている。また他の利用者のお世話をしてくれる利用者もあり、周囲の人を気遣う気持ちを大事にしながら見守っている。時々家族が来てくれて、介助をしてもらいながらゆっくりと食事をとる利用者もいる。職員は率直なコミュニケーションをとりながらも、利用者には何かを押し付けることがないよう配慮している。		

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)
<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	料理の盛り付けや見た目の彩りなど、利用者が考えることも多く、準備から片付けまで主体的に参加している。献立もチラシ寿司などは非常に喜ばれている。また外出に出かけることもあり、寿司屋や近所で評判の天ぷら屋に行ったりしている。		
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	入浴は毎日可能だが、積極的に入りたい人と入りたがらない人が半々の状況にある。入浴に消極的な利用者には、2日に一度は入るよう声掛けを工夫している。なお、入浴時には利用者が「ほっとする」一人になる時間を大事にするほか、職員と利用者が1対1で「ゆっくり」話せる場面設定を入浴介助や見守りの場面で大切にしている。		
<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	美空ひばりや民謡が好きな利用者が多く、リビングには歌えるようにカラオケ用のテレビもある。また多くの歌集も用意してある。	○	編み物や絵など以前得意としていたことも、元気なころのように行うことが難しい場合があり、またデザインが得意な人に作成をお願いしても意欲をもってもらえないこともある。絵葉書の作成などを検討しており、日々の楽しみやその人らしさの表現につながるものとして取り組んでいきたいとしている。
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	ぶどう狩りやいちご狩り、温泉など、利用者の希望に沿って出かけている。また日常的に散歩や買い物にも出かけ、近所の商店とは顔馴染みになっている。		
<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	原則として6:00から20:00までは玄関に施錠はしていない。建物には3か所の出入り口があり、それぞれにセンサーを設置している。またトイレに行こうとして外に出たがる利用者には、トイレ誘導のタイミングなどを工夫して対応している。	○	見守り対応のためセンサーを設置しているが、職員がセンサーに頼りすぎると目配りが不十分になるという懸念もある。またGPSを導入し、散歩の際など試験的に活用している。試行錯誤を繰り返しながら、センサー類などのハードの部分と、職員の見守りや対応の工夫などのソフトの部分うまく組み合わせ、より確かな見守り体制につながることを期待する。
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	建物の2階に位置しているが、災害時はゆるやかなスロープで避難できる構造となっている。避難訓練時には近隣住民の協力も得られている。また消防署からのアドバイスを得て、火災と地震の際の手順の違いにも配慮している。		

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)
(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	他の高齢者施設の管理栄養士に協力してもらい、献立の栄養面や、調理場の衛生管理面などに関するアドバイスをもらっている。		
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	季節を感じさせる装飾がリビングの一角にあり、当日はクリスマスツリーが飾られていた。テレビはできるだけ居室には置かず、リビングで集まって見れるようにしており、見やすいよう高さも工夫している。昼食後コーヒーを飲みながらリビングで談笑する利用者の様子が印象的であった。	○	今後”こたつ”もリビングに設置を検討していく予定である。
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	居室には筆筒や鉢植えの植物など、利用者の馴染みのものや好きなものが置かれている。また訪問日当日に拝見した利用者の部屋には、たくさんの家族との写真が飾られており、家族とのつながりが感じられる状況であった。		