

1. 調査報告概要表

作成日 平成20年2月8日

【評価実施概要】

事業所番号	4770800037
法人名	有限会社 奏和
事業所名	グループホーム あいあい
所在地	〒901-2133 沖縄県浦添市城間1丁目2番12号 (電話) 098-870-0875

評価機関名	沖縄県社会福祉協議会
所在地	〒903-8603 沖縄県那覇市首里石嶺町4-373-1 (沖縄県総合福祉センター内)
訪問調査日	平成20年1月24日(木)

【情報提供票より】(平成19年11月28日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和(平成) 12年2月1日
ユニット数	1 ユニット 利用定員数計 9 人
職員数	12 人 常勤 9 人, 非常勤 3 人, 常勤換算 9 人

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリートブロック 造り 3 階建ての 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)	48,000 円	その他の経費(月額)	光熱水費 10,000 円
敷金	(有)(月額2ヶ月分 円)		無
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(円) (無)	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 770 円		

(4) 利用者の概要(11月28日現在)

利用者人数	9 名	男性	2 名	女性	7 名
要介護1	1 名	要介護2		3 名	
要介護3	3 名	要介護4		2 名	
要介護5		要支援2			名
年齢	平均 86 歳	最低	78 歳	最高	98 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	かりまた内科医院、ちはる歯科クリニック
---------	---------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当ホームは、県内の認知症高齢者に対応したサービスの先駆けとして約10年前に設立されている。また近隣には商店街あり、人や車が多く行き交う場所の住宅地の一角に位置している。ホームの玄関は建物の2階にあり、中に入ると普通の住宅のように狭いスペースながらアットホームな雰囲気が感じられる。管理者は長く認知症ケアに携わり、家族に対して定期的に満足度アンケートを実施するなど、常に自分たちの介護の質の向上に対する積極的な取組みが見られる。また家族の苦情相談に対する丁寧な対応においても好感が持てる。今回の評価調査に対しても積極的に情報を公開し、自らのサービスの向上に対してたゆまぬ努力をしている。

【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>前回の外部評価に対して、具体的な改善を実践している(浴室のカーテンの素材を変えるなど)。</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>管理者は外部評価における目的や役割を十分に理解している。介護事故など事業所にとって情報提供されることをためらう記録についても、積極的に調査員に対して開示している。自己評価は管理者が最終的にまとめているが、職員へ要点の確認を行っている。</p>
重点項目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>本年度は4ヶ月に1回会議を開催している。管理者より、「ホームで困っていることに対して委員の知恵を借りたい。」と、運営推進会議を通して積極的に情報交換している。今年度は、委員から「認知症予防教室開催」の依頼があり、近隣の公民館で実施している。</p>
	<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>家族等の来訪時には、職員が利用者の「良い点」を積極的に家族に伝えている。また面会の少ない家族等には、サービス担当者会議の機会をとらえて、利用者の普段の様子を伝えている。今まで「意見箱」に一つも苦情が入れられていなかったため、現在は定期的に家族から「満足度アンケート」をとり、家族からの意見等を意識的に吸い上げている。</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>ピクニックや地域へのムービー作りなどを通して、利用者が閉じこもることなく積極的に外出する機会を作り出している。また外出先の店主や近隣の住民の方々へ、ホームの役割や暮らしぶりを説明して積極的に地域の方々との交流に努めている。</p>

2. 調査報告書

(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)
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	今までホームの理念として、「みんなで助け合いながら自分らしく生き生きと普通に暮らす」を掲げてきたが、地域で暮らす視点が弱いため、現在職員と共に新しい理念作りについて検討している。	○	これからは、「地域密着型サービス」として、本人や家族の意向を尊重して重度化あるいは終末期においても地域で暮らし続けられるような理念を職員と共に作り上げてほしい。
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	管理者は、職員に対して、「なぜ理念に基づいて日々の介護を実践していくのか？」を言葉として常に意識して動機付けている。		
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	ピクニックや地域へのムービー作りなどを通して、利用者が閉じこもることなく積極的に外出する機会を作り出している。また外出先の店主や近隣の住民の方々へ、ホームの役割や暮らしぶりを説明して積極的に地域の方々との交流に努めている。	○	地域の自治会へ加入して、自治会の行事に積極的に参加され今後も地域住民との交流を積極的に図られることを期待したい。
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	管理者は外部評価における目的や役割を十分に理解している。介護事故など事業所にとって情報提供されることをためらう記録についても、積極的に調査員に対して開示している。また前回の外部評価に対して、具体的な改善を実践している	○	管理者より、「最近職員の入れ替えがあり、職員全体の介護レベルの差が感じられる。」との声が聞かれる。今回の外部評価の結果を職員の勉強会として実施し、次年度に向けて職員全体で自己評価を作り上げてほしい。
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	管理者より、「ホームで困っていることに対して委員の知恵を借りたい。」と、運営推進会議を通して積極的に情報交換している。今年度は、委員から「認知症予防教室開催」の依頼があり、近隣の公民館で実施している(ホーム長と管理者が参加)。		

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	現在市町村とは、運営推進会議以外に連携をとる機会がない。昨年8月の会議において、市町村の担当者より提案を受けて、現在市内の地域密着型サービス事業所が抱えている悩みを聞く窓口を、今年度開設する予定である。	○	今後は現場の最前線から指定権者である市町村に対して、運営推進会議以外に機会をとらえて現場の状況を伝えて行かれることを期待したい。
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	家族等の来訪時には、職員が利用者の「良い点」を積極的に家族に伝えている。また面会の少ない家族等には、サービス担当者会議の機会をとらえて、利用者の普段の様子を伝えている。	○	当ホームでは、利用者の日常の様子を「ホームたより」を通して家族へ報告している。今後は、家族会を結成して、これまで以上に家族同士が、「お互いに助け合う関係」を築かれていかれるよう期待したい。
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	今まで「意見箱」に一つも苦情が入れられていなかったため、現在は定期的に家族から「満足度アンケート」をとり、家族からの意見等を意識的に吸い上げている。		
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	これまで家族に対して、事前に退職する職員の情報を提供することはなかった。最近離職する職員の代替を確保することが難しく、介護実務がなく採用されている職員が多くなってきている。そのため現在は、事前に「介護ボランティア」として介護の内容を把握してから採用を決めている。		
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	以前は年3回程度他の認知症高齢者グループホームへの実習研修が行われていたが、現在は実施されていない。今年度は、年に3回程度の上記研修が組まれている。		
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	毎年11月に行われている「グループホーム研究大会」において、事例報告を発表している。以前は「グループホーム連絡会」において情報交換を行っていたが、現在は定期的な交流が行われていない。	○	「グループホーム連絡会」において情報交換のみならず、課題を持ち寄って、具体的に改善されるであろう方法とともに作り出してほしい。

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)
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	サービスを開始する前には、管理者が事前に利用者の家を訪問して、これまでの生活の状況を聞き取りしている。その後利用者や家族と少しずつ信頼関係を築きながら、ホームで過ごす時間を徐々に増やして本格的な利用開始へとつなげている。		
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	利用者は女性が多く、職員は、今まで築いてきたその人が得意とする技を教えてもらっている(ソーメンの湯がき加減を確認するために、ソーメンを壁にぶつけるなど)。		
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	管理者は、利用者のその人らしさを把握するためにセンター方式のツールを活用して情報を収集している。当ホームでは、居室担当制をとって利用者の小さな変化の気づきを職員がとらえられるように意識付けをしている。		
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	管理者は、他の事業所の管理者に介護計画の作成に関して意見を聞いたり、家族から積極的に利用者の情報を収集して介護計画に反映させている。その一方で、一人一人の利用者のアセスメントから課題分析までの流れが分断されているため、利用者が望む介護計画まで落とし込まれていない。	○	計画作成者は、利用者のこれまでの暮らしぶりや医療的な情報など、利用者自身の多くの情報から、「本人は何を望んでいるのか?何をしたいのか?」という視点に立ち、これからどのような課題を解決していくのかを整理して介護計画に結びつけてほしい。
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た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	3ヶ月に1回サービス担当者会議が開催され、現場レベルでは利用者の変化に対応しているが(転倒する利用者に対して四点歩行器での歩行を勧めるなど)、介護計画として書式に落とし込んでの見直しはされていない。	○	管理者は、サービス担当者会議において、職員や家族等からの意見を反映させている。その一方で管理者は、職員間による情報収集力や観察力の介護レベル差を痛感しており、今後介護計画の見直しにあたって職員研修等によりレベルアップを図ってほしい。

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)
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	管理者自身は、地域に向けて「認知症予防教室」などの勉強会の提供を行い、認知症ケアの相談・助言としての窓口を計画しているが、現在はまだ実施されていない。	○	地域住民からの情報を把握することは重要である。一方で今現在、在宅において認知症のケアをしている家族に対して、早急にショートステイやデイサービスなどの受け入れを検討し、家族の過度の介護負担を軽減していく支援を強く望みたい。
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	利用者の状況変化が見られた時など、かかりつけの医師と電話で頻回に連絡を取り合っている。医師からの指示・確認のもと、週1回の訪問看護ステーションによるバイタルチェックにより利用者の健康状態を把握している。	○	当ホームは、看護職が常駐していないため、利用者の急変時における対応や日常の健康状態の把握をすべての職員が共通の認識のもとで行われることが求められる。自分から訴えてくることの難しい利用者が多いため、緊急時の対応方法や薬に関する知識など医学に関する研修を適宜積み上げてほしい。
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	重度化及び終末期に関する対応指針が定められており、家族に対して説明と同意を取り付けているが、現在当ホームでは終末期ケアを行っていない。管理者自身は、終末期ケアの必要性を把握し、職員への研修会・勉強会への参加を計画している。		
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	「幼児言葉」や「高圧的な物言い」あるいは「急がせるような言葉かけ」などが見られるときは、管理者が職員の個別面談において、「個人の尊厳とは何か？」を職員自身に気づいてもらうよう働きかけている。	○	調査時にトイレのドアの隙間から利用者が排泄している様子が見える場面があり、気に掛かるので、排泄時に利用者へ声かけを行うときに、職員はプライバシーを確保する習慣を身につけてほしい。
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	業務に追われている時には職員の都合が優先されることもあるが、できる限り利用者のペースを尊重しながら支援している姿勢が感じられる	○	管理者自身は、業務優先になってしまう理由として、「利用者の表情をしっかりと見えていないこと」と「要介護の重い利用者への対応」を挙げている。職員同志で指摘しあうのは難しいため、管理者がリーダーとなり、ミーティングや個人面談等で改善方法を工夫していただきたい。

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 (すでに取り組んでいることも含む)
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	できる限り利用者の方に調理などの下ごしらえをお願いしている。メニューは家族から意見を聞いて利用者の好みの食事を職員と一緒に作っている。		
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	利用者によって毎日でも入りたいと希望する人もいればそうでない人もいて、入浴回数や時間の希望に差がみられる。現在は、夏場が週3回、冬場が週2回の入浴支援を行っている。夜勤体制が二人しかいないため、入浴は17:30までに終えている。	○	管理者より、「入浴を拒否する利用者に対して、職員が声かけの工夫をして誘導している。時には家族の協力を求めるときもある。」と聞かれる。他のホームにおいても、入浴の支援については頭を悩ませているものとする。他のホームでの研修において、進んで上記のような実践例を間近で学んでいかれてほしい。
(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	家族にセンター方式のシートを渡して、利用者の今までの生活歴や楽しみごとを記入してもらっている。その情報から、利用者自身の関心が持てる活動を選択して職員や他の利用者と一緒に過ごしている(囲碁、カラオケ、百人一首など)。		
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	週2回定期的にドライブを行っている(毎回6~7名ほど)。近隣を散歩したりすることはあまりないが、買い物はほぼ毎日、希望する利用者とは出かけている。	○	当ホームは、鉄筋コンクリート作りの建物の2階にあり、玄関まで階段をのぼって行かなければならない。リハビリ的な訓練効果ではなく、日常的な外出を通して地域との関わりを密にしていけるために、ハード面の改修を含めて検討してほしい。
(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	日中は表の玄関は施錠せず木戸の扉のみ閉めているが、17:30以降は表の玄関も閉めている。	○	管理者より、『当初は外へ向かおうとする利用者がみられたが、最近は職員の都合を理解して利用者自身が「人がいないんでしょうから・・・。」と外へ行くことをあきらめてしまっている。』と聞かれる。さびしい現実であるが、今後できる限り鍵をかけないケアを実践していく姿勢を継続してほしい。
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	実際の火災を想定して、燃えにくい素材のカーテンなどを使用している。またホーム職員だけで避難訓練を実施しているが、当ホームは建物の2階にあり短時間で利用者を避難させることは難しい。	○	今後地域住民の方々との協力を得て、より現実的な避難方法を作り上げてほしい。そのためにも、普段から近隣の住民の方々との信頼関係を築いて行かれ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	毎月体重測定を行い、1ヶ月に2キロ以上体重の増減がある場合は、主治医の医師へ報告している。また排泄と合わせて食事量のチェックシートを活用して、利用者一人一人のおおまかな栄養摂取量を把握している。		
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	当ホームは、真ん中に食堂とソファが位置しており、常に利用者が交流できる配置となっている。ホーム内のスペースが狭い分、アットホームな雰囲気が感じられる。	○	浴室は共有空間からみて死角になっており、またトイレは共有空間から直接見える位置にある。いずれの共有空間においても、プライバシーと安全配慮という相反する中で、利用者が居心地よく過ごせるような支援を期待したい。
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	木目調の家具が、居室の落ち着きを感じさせている。居室のスペースが狭い分、自宅での部屋と同じように利用者の個性が感じられる(部屋中自分の好みの服で占められている等)。		