

# 1. 調査報告概要表

作成日 平成20年7月12日

## 【評価実施概要】

事業所番号	4772500056
法人名	特定医療法人アガペ会
事業所名	グループホームわかまつ
所在地	〒901-2314 沖縄県北中城村字大城418-2 (電話) 098-935-1021

評価機関名	沖縄県社会福祉協議会
所在地	沖縄県那覇市首里石嶺町4-373-1
訪問調査日	平成20年6月27日(金)

## 【情報提供票より】(平成20年4月21日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 16年6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 7人, 非常勤 4人, 常勤換算 8.66人

### (2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 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)	29,940 円	その他の経費(月額)	共益費 9,000 円	
敷金	有( 円)	有りの場合	無	
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( 円)	償却の有無	有/無	
食材料費	朝食	200 円	昼食	300 円
	夕食	350 円	おやつ	50 円
	または1日当たり		900 円	

### (4) 利用者の概要(4月21日現在)

利用者人数	9名	男性	2名	女性	7名
要介護1	3名	要介護2	1名		
要介護3	3名	要介護4	2名		
要介護5	0名	要支援2			
年齢	平均 89.2歳	最低	77歳	最高	98歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	ファミリークリニック北中城、若松病院、
---------	---------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当ホームは、高台の静かな丘陵地に立地しており、近隣には歴史的な中城城跡公園がある。当ホームは、法人組織及び関連機関との連携が緊密に取られており、特に新人教育プログラム体制など職員に対するきめ細かい研修体系が整備されている。毎日外へ出かけようとする利用者と一緒に散歩に出かけるなど、「その人らしくその人の生活を支える。」というホーム独自の理念を出来る限り貫き通していこうという熱意が管理者や職員から十分に感じられる。またサービス担当者会議に家族だけでなく利用者本人も参加して、当事者の意向を反映させた介護計画が作成されている。今後は運営推進会議だけでなく、ホームの理念を積極的に地域の中において実践され、災害対策の際には地域の住民を巻き込んで協力が得られるような働きかけを期待したい。

## 【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>前回の外部評価における改善事項①入居者一人ひとりにあわせた居室の環境づくり②市町村との関わりにおいて、それぞれ「テレビや衣装ケースなどの私物が持ち込まれている。居室にはカレンダーや家族の写真が壁に貼られている。」「管理者は、今後ホームでの行事などの機会を通して、市町村の担当者とは顔なじみの関係を築いていきたいと考えている。」と改善に向けて前向きな取り組みが行われている。</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>管理者は、自己評価を通して「グループホームとは何をすべきところなのか?」を職員と一緒に振り返り、すべての自己評価項目を職員と一緒に検討して作り上げている。</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>平成20年の3月から2カ月に1回定期的に会議が行われている。会議に参加するすべての委員の方々に対して、認知症における共通理解を図るため、現在若松病院から派遣された指導者「認知症介護実践者」による講話を行っている。管理者は、当ホームの理念を意識的に委員の方々へ伝え、運営推進会議の役割とその目的とするところを認識してもらうよう努力している。</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>管理者は、家族に対して「何か改善してほしいところはありませんか?」と意識的に声をかけて、申し立てにくい苦情を遠慮なく出してもらうような雰囲気を作り出すよう努めている。また家族からの苦情などは、「フィードバックノート」に記載し、職員全員でその内容を共有して今後のサービスへの改善へとつなげている。</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>居住区の焼き物展示市など自治会で行われる行事や近隣の消防署の出初式には参加しているが、地域の自治会活動に参加して地域の人たちと積極的に交流する場面が見られない。また法人全体としての姿勢が具体化していないため、ホーム独自では自治会に加入していない。</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)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
<b>1. 理念と共有</b>					
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	法人全体の理念とは別に、ホーム独自に理念を掲げている(「その人らしくその人の生活を支えていく。」)。また法人全体でISOを取り入れており、ホームにおいても独自の品質目標を掲げている。		
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	管理者は、「ホームの理念に基づいてケアの提供をしているか?言葉で表現出来ない利用者が何を望んでいるか?」を、日常的に職員と共に確認している。		
<b>2. 地域との支えあい</b>					
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	居住区の焼き物展示市など自治会で行われる行事や近隣の消防署の出初式には参加しているが、地域の自治会活動に参加して地域の人たちと積極的に交流する場面が見られない。また法人全体としての姿勢が具体化していないため、ホーム独自では自治会に加入していない。	○	普段の外出や散歩だけでなく、区の清掃事業や区主催のイベントなどの機会を通して地域の住民と職員及び利用者が顔見知りになり、当ホームを「隣の家族」感覚でお付き合いできるようさらなる交流を進めてほしい。また災害時の対応に向けて、相互に地域住民の方々と協力し合える関係作りを期待したい。
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
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、すべての自己評価項目を職員と一緒に検討して作り上げている。また自己評価は、家族に対して分かりやすく読みやすい表現内容となっている。管理者は、自己評価を通して、「グループホームとは何をすべきところなのか?」を職員と一緒に振り返り、今回の評価事業の目的を十分に理解している。		
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	会議に参加するすべての委員の方々に対して、認知症における共通理解を図るため、現在若松病院から派遣された指導者「認知症介護実践者」による講話を行っている。管理者は、当ホームの理念を意識的に委員の方々へ伝え、運営推進会議の役割とその目的とすることを認識してもらうよう努力している。		

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	平成20年4月1日から地域包括支援センターが当法人から市町村直営に移行されている。管理者は、今後ホームでの行事などの機会を通して、市町村の担当者とは顔なじみの関係を築いていきたいと考えている。		
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	サービス担当者会議に家族に参加してもらい、その中で職員は介護計画の目標に沿って提供しているサービス内容を報告している。また職員は、家族が面会に来られたときに利用者の日常の状況をその都度報告している。		
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	管理者は、家族に対して「何か改善してほしいところはありませんか？」と意識的に声をかけて、申し立てにくい苦情を遠慮なく出してもらおうような雰囲気を作り出すよう努めている。また家族からの苦情などは、「フィードバックノート」に記載し、職員全員でその内容を共有して今後のサービスへの改善へとつなげている(ホーム内の電灯の明るさへの苦情など改善した)。	○	家族からの苦情連絡先として、当事業所の窓口だけでなく、重要事項説明書の中に「市町村」「沖縄県国民健康保険団体連合会」「沖縄県福祉サービス運営適正化委員会」の表記も追加してほしい。
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	当ホームでは、計画作成担当者である介護支援専門員が約一年ごとに異動している。そのときには、直接異動する本人から家族や利用者本人へ事前にその旨を説明している。現在のところ、利用者や家族から職員が代わることで不安を伝えてくることはない。	○	利用者の継続した生活を把握していくためにも、最低2年程度以上の就業期間を確保されるよう希望したい。今後法人全体及び指定権者である市町村と協議して、法人全体の人事異動の検討、雇用条件の検討をし、長期間に従事できる環境を整備されるよう期待したい。
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	法人全体において、新人教育プログラム体制など職員に対するきめ細かい研修体系が整備されている。また法人全体で多くの研修が実施されており、管理者は勤務調整をして職員の研修への参加を積極的に支援している。		
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	隣町のグループホームと利用者同士及び職員同士の交流を行っている。管理者は、日常の多くの仕事を兼務しており、グループホーム連絡会での研修や会議に参加する時間を確保することが難しい状況である。	○	指定基準の運用や介護報酬など、普段からホーム側が疑問に感じていることを市町村や地域包括支援センターと積極的に情報交換し、管理者や職員がこれまで以上に積極的に同業者と交流できるような支援体制を期待したい。

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)
<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	現在在宅から2名、施設などから7名の方が入居している。いずれの利用者においても、入居前に事前に家族の方と一緒にホームを見学してもらい、これまでの生活状況などの情報をその時に把握している。それらの情報に基づいてホームでの暮らしに馴染めるようなサービス内容を職員間で検討している。		
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	職員が食事を作る時に味付けなどの相談を利用者にお願いと、昔のことを思い出して職員に教えてもらうことがある。そのような時に職員から感謝の言葉を利用者に伝えると、利用者の方も嬉しそうに笑ってくれる。ホーム内では、職員が一人一人の利用者に積極的に声をかけている場面が印象的である。		
<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	ホーム開設当初に比べて利用者の要介護度が重くなってきており、自分でしたいことややりたいことを口頭で伝えることが難しくなっている。食事の嗜好など事前の情報だけでなく、サービス担当者会議において、家族からこれまでの馴染みの人間関係や暮らしぶりを聞き取るなど、職員から積極的に利用者の意向を確認しようとする姿勢が見られる。		夜間不眠の状態やイライラが続く利用者には、日中他の利用者と同じ空間にいただけでストレスにつながる様子を把握し、自分一人の時間と空間を提供することで穏和で落ち着いた生活に改善した事例を紹介してもらう。「その人らしくその人の生活を支えていく。」という当ホームの理念が、現場で確実に実践されていることが確認された。
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	サービス担当者会議に家族だけでなく利用者本人も参加して、当事者の意向を反映させた介護計画が作成されている。介護計画通りに実施されているのかどうかを毎日記録し、実施されない状況が続けばサービス担当者会議においてプランの見直しも含めて検討している。		
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	夜間に何度も転倒しそうな状況が繰り返される場合などには、3ヵ月に1回の定期的な見直しを待たずに介護計画を変更している。またそのような時に利用者の足元に鈴やセンサーを設置して、職員が事前に転倒への配慮ができるような工夫をしている。		

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>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	管理者は、利用者本人や家族の不安や負担を軽減するために希望を聞き職員配置の調整をして、現在のホームで出来る限りの対応をしている(家族が困難な場合通院をホーム職員が付き添ったり、某ファーストフード店への外食支援など)。		
<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	一人の利用者以外は、協力医療機関の医師がかかりつけ医となっている。週一回訪問看護ステーションと連携して利用者の健康状態を確認してもらっている。状態変化が見られるときは、看護師へ連絡してかかりつけ医からの指示を仰いでいる。	○	利用者の健康状態を確認した「看護経過記録」を、現在入居者記録に記載されているので、今後は訪問看護ステーションと連携し、独自の記録としてホーム内での管理(コピーも可能)を望みたい。
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	現在管理者から利用者や家族に対して、「看取り」について個別にその意思を確認しているところである。また職員間においても、「看取り」の方針が統一されていない状況である。管理者自身は、将来的にニーズがあれば見取りのケアをホームで行いたいという希望を持っている。	○	「看取り」については、利用者本人の意向だけでなく家族の思い、更には法人・ホーム職員全体の共通認識、訪問看護・かかりつけ医との連携など、丁寧な意志疎通を重ね、将来ホームとして「看取りの方針」を確立されることを期待したい。
<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	個人情報に関する記録などは、事務室内の戸棚に管理されている。利用者がソファから立ち上がって歩いていこうとする時にも、職員は大きな声を出さずにそっと後ろから近寄って「お部屋に戻りますか？」と普段通りの声のトーンで対応している。		
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	帰宅願望のある利用者の外出支援については、職員が一人付き添って一緒に近隣を散歩している。職員は、「利用者がなぜ外に出たいのか？」をこれまでの家族などの聞き取り内容から本人の希望を把握している。		

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	職員と一緒に昼食の食事の食材(にんじん)の皮を向いたりご飯の配膳を手伝ってくれている。職員と利用者が同じテーブルに座って一緒に会話をしながら食事を楽しんでいる。自分の歯で噛み切ることが難しい利用者に対しては、大きな鳥肉を調理用はさみで細かく刻んでいる。		
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	夜間の入浴を支援できるよう、21:00まで二人体制をとるなどの勤務ローテーションの工夫している。また特別に入浴支援が必要な利用者に対しては、介護計画に目標を掲げて職員全員が共通理解して取り組んでいる(いつも入浴を拒否するのになぜうまく誘導できたのか?など目標の達成状況・評価を職員同士が共有している)。		
<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	ホーム内の活動だけでなく、日常的に法人本体で行われる行事や催し物に参加している(調査当日の午後に半数の利用者が「コーラス」に出かけている)。		
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	玄関前にベンチがあり、天気の良い時には利用者が日向ぼっこをしている。近隣に買い物ができるスーパーなどがいないため、週に二回程度ドライブがてら外出している。また近隣を散歩する時には、利用者の認知症のレベルに配慮してグループ分けして職員と一緒に出かけている(常にマンツーマンで対応しなければならない利用者に対しては職員が一人付き添っている)。		
<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	日中は鍵をかけずに、玄関付近を通るとブザーが鳴る仕組みとなっている。夕方から朝7:00頃までは、鍵を閉めている。帰宅願望のみられる利用者に対しては、その行動をささげることなく、原則として職員がマンツーマンと一緒に散歩している。		
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	職員だけでなく、利用者も参加して年に二回定期的に避難訓練を実施している。そのうち一回は夜間を想定した訓練を実施している。また混乱をきたす利用者に対しては、無理に避難訓練には参加しないように配慮している。	○	避難訓練後の所轄の消防署隊員から、「現状の夜間体制では、すべての利用者を安全に避難させることは出来ない。」とコメントされている。今後は近隣の住民の協力を得ながら利用者全員が安全に避難できるような体制作りを期待したい。

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	毎日の食事チェックや毎月の体重測定による体重増減の確認を行い、利用者のおおよその栄養状態を把握している。また献立を毎年一回法人の栄養士に確認してもらっている。食事制限のある利用者に対しては、ご飯のかさを高くして見た目を大きくするなどして、日常的に利用者の健康面に配慮している。		
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	ホーム内の天井が高く、照明によりその明るさを調整している。ホームの中心にテーブルがあり、その近くのにL字型ソファが置かれている。そこで職員と利用者が少人数で寄り添いながら休んでいる姿が印象的である。玄関前には季節の植物が飾られており、日向ぼっこをすることができるベンチが準備されている。		
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	木製のベッドとタンス及びソファはホームで予め準備されているが、利用者に合わせてそれらの配置が異なっている(ソファは家族が泊まる時に活用されている)。テレビや衣装ケースなどの私物が持ち込まれている。居室内はカレンダーや家族の写真が壁に貼られており、利用者本人の個性が十分に感じられる。		