

1. 評価結果概要表

作成日 平成20年11月10日

【評価実施概要】

事業所番号	0370101107		
法人名	有限会社 ケアサービスまごのて		
事業所名	ケアホームまごのて		
所在地	〒020-0173 岩手県岩手郡滝沢村滝沢字野沢62-1041 (電話) 019-694-1071		
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三丁目7番30号		
訪問調査日	平成20年8月27日	評価確定日	平成20年11月10日

【情報提供票より】(平成20年7月30日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 14 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	9 人	常勤 8 人, 非常勤 1 人, 常勤換算	3.8 人

(2) 建物概要

建物構造	木造平屋造り	
	1 階建ての	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)	30,000 円	その他の経費(月額)	理美容代、おむつ等は実費
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	1,150円	

(4) 利用者の概要(7月30日現在)

利用者人数	9 名	男性	2 名	女性	7 名
要介護1	2 名	要介護2	2 名		
要介護3	3 名	要介護4	2 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 85 歳	最低 66 歳	最高 96 歳		

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	高橋内科胃腸科クリニック
---------	--------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

いわて銀河鉄道滝沢駅にほど近い住宅地にあり、木造の建物は自然採光が豊富で、ホールやテラスも多目的な憩いの場となるよう工夫され、明るく落ち着いた生活のできる場となっている。職員は、独自の運営理念とスローガン「利用者にとって、利用者の、利用者とともに」つくる「あたたかいかい」の実現を目指してケアサービスに取り組んでいる。職員体制が不安定な時期もあったが、職員の増員や管理者の配慮等もあって現在は落ち着いてきており、個別的な外出や受診支援等に力を入れている。利用者は、新聞を読む、ソファでの居眠り、テレビ鑑賞、利用者同士での会話、まごのてニュース作りなどで過ごしており、時には笑い声も聞こえ、利用者同士や職員との良好な対人関係が育まれていることがうかがえた。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目	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)
	前回評価では主に評価への取り組み姿勢や運営推進会議の実施などについて改善課題とされており、それらについては今年度においても試行錯誤をしている段階である。
重点項目①	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	今回の自己評価は全項目を施設長のみで行っており、全職員による評価の意義の理解と活用は今後進めていきたいとしている。自己評価を複数の職員で行うことは一人ひとりの振り返りのほか、事業所全体の客観視や職員間の意識共有という点においても活用できる。今一度サービス評価の意義や目的を全職員で確認、理解し、サービスの質の向上に活かしていくよう期待したい。
重点項目②	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)
	運営推進会議は定期的に開催しているが会議が形式的になりがちで、事業所からの報告等にとどまっている。また、出席者間で会議の持つ意義についての理解度に差があり、サービスの向上に活かしにくいという難しさも感じている。事業所と参加者および地域にとっての意義を形作っていくためにも、事業所にとっての地域密着の意味と姿勢を明確にすることや、行政からの説明支援を求めるなど、会議運営上での工夫と併せて開かれた会議に発展することを期待する。
重点項目③	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)
	毎月末、家族宛に利用者の身体状態、生活状況、行事での様子、連絡事項を文書で報告している。また、料金の支払いや面会時にも情報交換や気軽に意見や要望を話せる機会とし、ケアに活かしている。運営推進会議では利用者の全家族に通知してできるだけ参加してもらい、会議では意見交換などの時間も設けているが、硬い雰囲気の中で発言も難しいとのことで、民生委員等の協力を得ながら家族が話しやすい場面づくりを工夫していく予定である。
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)
	毎年、村のお祭りであるチャグチャグ馬コや地区のお祭りなどに参加して地元の人々との交流に努めている。その一方で高齢者支援や地域密着の理解に関して地域住民との間にまだ隔たりも感じている。近隣の人々との日常的な接点を大事にしながら、事業所が地域に役立ててもらえる要素を具体的に検討していくことが考えられる。事業所のみでの取り組みだけでは難しい部分に関しては、地域のグループホーム定例会等における情報交換や検討に加え、行政の後押しも得ながらのネットワーク作りが期待される。

(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)
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	開設時に経営者が定めたものとして、対外的な姿勢を定めた「基本戦略」、地域の中での事業所の役割についての「経営理念」、利用者を中心的にとらえた「運営理念」、組織として職員が心がける「スタッフスローガン」があり、地域密着型サービスとしての役割を目指した事業所独自の体系的理念をつくりあげている。		
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	見やすい場所に理念を掲示し、理念の共有に努めるとともに、運営理念の具体として「あ・た・た・か・い・か・て・い」(それぞれの文字ではじまるキャッチフレーズ付きで)づくりを謳い「利用者にとって、利用者の、利用者とともに」を合言葉に、日々勉強、努力を続けることを掲げて実践に取り組んでいる。		
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	村の大きなお祭りであるチャグチャグ馬コに毎年出かけた、地区のお祭りなどの誘いを受けて参加しているほか、施設見学を受け入れるなど地元の人々との交流に努めている。またすぐ近くの道路への歩道増設の話し合いにも参加している。しかし地域と共に高齢者支援を進めていくという点では難しさも感じている。	○	高齢者介護という状況に直面していない世帯も多く、地域にグループホームがある意義、認知症の理解、現在の高齢者支援の在り方等、事業所から地域に伝えていけることは多い。事業所からの取り組みだけでは難しい部分もあり、グループホーム定例会等を通じた検討や情報交換に加え、行政とも連携しながら地域に働きかけていってほしい。
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	事業所独自の様式(まごのて仕事評価基準)があり、職員が定期的(3か月・6か月・1年)に職員個々の職務の達成状況を自己評価して上司に上げている。しかし、サービス評価でいうところの自己評価は全項目を施設長のみで行っており、職員全体での意義の理解と活用という面から、取り組みは今後の課題としている。	○	複数の職員が自己評価に関わることにより、多様な視点から事業所全体の姿がより客観的に捉えやすく、評価結果を活かしての取り組みにも幅をもちやすい。また評価作業を通して職員間のコミュニケーションが深まれば、より意識共有も進むと考えられる。職員全体で協働していく取り組みを今後期待したい。
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、そこで意見をサービス向上に活かしている	運営推進会議の開催が形式的になりがちで、事業所からの報告等にとどまっている。また意見交換の場面では自由に意見を言うことが難しく、参加者と事業所または参加者同士の「話し合い」ができる場を目指していきたいと考えている。	○	これまでは一定の参加者で開催されているが、会議内容をより充実したものにするには、テーマによって多様な人々に参加を得ることも考えられる。例えばテーマに通じた行政担当者に参加いただけるよう依頼することや、より話しやすい場面づくりのためにテーマを柔軟に設定するなど、実施方法の工夫を期待したい。

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)
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	地域ケア会議への参加の際に意見交換を行ったり、認定更新等の際に役場を訪問する等の機会を捉えて連携を図っている。		
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	家族宛に利用者の身体状態、生活状況、行事での様子、連絡事項等について個々に文書を作成しており、請求書とともに毎月送付している。また、家族の来訪時にも個別に報告をしている。なお、職員の異動等に関する情報があれば併せて報告している。		
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	運営推進会議の開催は全家族に通知してできるだけ参加してもらうようにしている。会議の場では意見交換などの時間も設けており、家族が発言しにくいということを配慮し、民生委員等に意見を出して貰うようお願いしている。		
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	労働環境を取り巻く状況には厳しいものがあり、職員の交替が多くなっている現状を踏まえ、出来るだけ職員の意をくみ取り、離職を最小限にするよう努力している。また、施設長などが常に現場に近い場で働くように心がけ、利用者のダメージを最小限に抑えるよう努力している。		
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	研修計画は立てておらず、外部研修については意欲のある職員が参加する方針をとっている。また管理者研修・新人研修など、職員の経験年数に応じた社内研修を行っており、グループホームの他のサービスとは異なる点や、地域密着の意義への理解を深めることを重視して、職員の育成に取り組んでいる。		
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	毎月のグループホーム協会の定例会に参加し他事業所との交流、情報交換に努めている。地区(ブロック内)での交換研修の計画もあり、サービスの質の向上に積極的に取り組んでいる。		

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)
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	事前訪問を行なうとともにホームの見学に来てもらうなど、家族等と相談しながらサービス利用の安定的な移行について工夫している。		
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	日常生活をともにする中で、洗濯物のたたみや配膳等のほか、利用者の職歴を活かして「まごのてニュース」の作成を手伝ってもらうなど共に支え合える関係づくりに努めており、利用者が職員の体調を気遣うなど信頼関係も築かれている。	○	利用者の手による「まごのてニュース」は一つひとつ綺麗に装飾が施され、丁寧で温かさが伝わるものであった。受け取る人たちに喜ばれるとともに、作り手である利用者の充実感にもつながると思われる。今後も利用者の意欲につながるよう継続を期待する。
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	利用者の心情が揺れ動くため把握が難しいが、行動や表情などから推測したり常時、職員、ケアマネとの話し合いを持つことにより本人の意思を尊重できるよう努めている。		
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	定期的なカンファレンス、サービス担当者会議において利用者や家族の意見を反映させるようにスタッフ全員で話し合い、介護計画の作成に活かしている。		
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	利用料の支払いや家族の面会時などには、現状説明を行ないながら情報を得るほか、状態変化を見落とさないよう関係者と連絡を取り合い、必要に応じたプランの見直しを行なっている。		

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)
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	墓参りや移動図書館の利用や、親族の結婚式、同窓会への出席の同行支援など個別の外出の要望等、限られた職員数の中で大変な面もあるが、本人や家族と話し合い、出来る限りの要望に応じている。		
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	基本的には協力医での定期受診となるが、本人や家族の希望があれば他の医療機関を受診している。現在一番遠い病院への通院は、家族が行なっているが、日々共に暮らす中で職員の方が家族より説明がしやすいという利点もあり、職員付添いで受診することを方針としている。	○	職員体制が困難ななかでも適切な病院受診のために職員は付き添っており、家族の負担軽減にもつながっている。今後も継続が期待されるが、健康状態については家族の関心事のひとつであり、情報共有等連携を図りながら受診支援を行うことが望まれる。
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	早い段階から話をすることは出来ていないが、利用者の病状急変による終末期ケアを経験しており、医療と介護の選択時点での家族・職員の考え方の重要性を深く認識している。この経験を生かしてターミナルケアのあり方、方針について全員で検討していく努力をしている。	○	ターミナルケアに関する指針の明文化や具体的な手順作りは今後必要な作業となる。
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	家族等には契約時に、職員には採用時に説明するほか、全国組織の認知症高齢者グループホーム協会の倫理綱領(利用者の権利・ホームの倫理綱領)をホーム内に掲示し、職員の意識向上を図るとともに日々の関わり方について徹底させている。		
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	程度の異なる認知症を有しており、まれに利用者同士のいさかいもあるが、一人ひとりと向き合い理解を深めながら、他を犯さないよう必要な配慮をしている。また、これまで生活してきた習慣を無理に現代のリズムに合わせず、一人ひとりの生活のスタイルやペースは尊重するようにしている。		

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)
(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					
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	誕生会や行事等で楽しんでもらうほか食べやすい工夫をするなど要望を取り入れ、準備や片付けについてもケアプランに入れて、時々状態を見ながら協力してもらうようにしている。食事のメニューはごはんのみそ汁を基本とした和食中心である。	○	食事の献立にバラエティをもたせることも利用者の楽しみにつながると思われる。パンや麺類、洋食風のメニューなども視野にいれることを期待したい。
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	月・水・金曜日は受診日のため入浴日を火・木・土曜日に決めているが、入浴する利用者の順番は決めず、入浴日の日の中での希望に応じている。		
(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	職歴などの情報を活用して、有する能力に合った仕事をケア計画に取り入れ、楽しんで力を発揮してもらえるような場面作りに努めている。		
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	外出が一番気晴らしになっていることから、希望があった場合は体調を見ながらその希望に添えるよう職員二人体制で支援している。同窓会、結婚式への参加など個別的な要望に応えたり、近郊のショッピングセンターにある足湯に出かけることもある。	○	職員体制が安定してから最も力をいれていきたいとしている取り組みである。今後もぜひ様々な場所にでかける機会を増やしてもらいたい。
(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	ホームの開放的な雰囲気づくりに努め、鍵をかけることの弊害は運営者及び全ての職員が理解しており、基本的に日中は鍵がかかる部分はすべて開けている。	○	中には外に出たい利用者もいるため、見守りには特に注意が必要であり、事業所と地域住民との間で外出した利用者の視認情報提供と見守りについての協力体制が整備されることを期待したい。
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	地震対応マニュアルや緊急連絡網を作り避難方法の周知、避難場所の把握等には努めているが職員には配布されていない。火災については台所がIHクッキング方式であるため不安要素は少ないが、昼夜を問わないあらゆる災害時を想定した対応方法の徹底は今後の課題としている。	○	災害時を想定した避難訓練(職員招集訓練を含む。)に消防署の指導を受けることは勿論、地域に関心を持って貰えるよう、地域消防団や近隣住民に参加協力を依頼するなど積極的な働きかけを期待したい。

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	ケア記録に個々の経過を細かく観察、記録して職員が情報を共有し、食べる量やバランス面などに配慮するとともに一人ひとりの状態や習慣に応じた支援をしている。		
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	建物の造りは随所に木造の良さが活かされ天井が高く、吹き抜け部分が多く自然採光設備が豊富に施されている。共用空間のホールも広く、適所にソファや椅子がしつらえてあり、思いおもいに過ごせる空間となっている。またホールに隣接して木造の広いテラスがあり、多目的に活用できる憩いの場となるよう工夫されている。		
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	居室にはできる限り使い慣れたものを持参してもらうようにしており、また、本人の力や状態、支援の方法等に即した配置や室内には行事に参加したときの写真や好みの絵などを飾り、利用者の居心地の良さに配慮している。		