

## 1. 評価結果概要表

## 【評価実施概要】

事業所番号	0490900024
法人名	(株)ウェルフェアフォレスト
事業所名	グループホームあやめの里
所在地 (電話番号)	宮城県多賀城市留ヶ谷3-23-15 (電話) 022-361-9780
評価機関名	特定非営利活動法人 介護の社会化を進める一万人市民委員会宮城県民の会
所在地	仙台市宮城野区榴岡4-2-8 テルウェル仙台ビル2階
訪問調査日	平成 20 年 10 月 30、31日

## 【情報提供票より】(平成 20 年 10 月 1 日事業所記入)

## (1) 組織概要

開設年月日	平成 19 年 7 月 1 日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	22 人	常勤	16 人、非常勤 7 人、常勤換算 21.4 人

## (2) 建物概要

建物形態	併設/○単独	○新築/改築
建物構造	鉄筋平屋 造り 階建ての 1 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)	62,000 円	その他の経費(月額)	35,000 円	
敷金	有( 円)	○無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( 1200,000 円)	有りの場合 償却の有無	○有/無	
食材料費	朝食	200 円	昼食	250 円
	夕食	300 円	おやつ	50 円
	または1日当たり	800 円		

## (4) 利用者の概要( 10 月 1 日現在)

利用者人数	27 名	男性	8 名	女性	19 名
要介護1	5 名	要介護2	7 名		
要介護3	7 名	要介護4	5 名		
要介護5	3 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 85 歳	最低	76 歳	最高	106 歳

## (5) 協力医療機関

協力医療機関名	杜のまちクリニック、伊達歯科医院
---------	------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

グループホーム「あやめの里」は開設から1年4ヶ月だが、母体となる(株)ウェルフェアフォレストは有料老人ホーム、デイサービス、グループホーム(4ヶ所)などを運営しており経験も豊かで介護事業をよく理解している。月に2回の訪問診療、歯科医の訪問口腔ケアなど健康管理と維持に細心の配慮がなされている。入居者の楽しみは、毎日の散歩や行事とは別に週に2回の外出で買い物をしたり外食をすることだという。入居者の介護度には幅があるが、入居者の特性にあわせて其々のユニットを有用し、ユニット内での幅を少なくしている。入居者の立場にたって、無理強いせず、入居者の自己決定を優先して考えることを大切にしている。

## 【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>前回課題となった5点については改善計画を作成し、着実に取り組まれた。①外部評価の結果の公表や②運営推進会議録を外部へ公表することを通じて地域との連携を強めることについては進行中である。③職員の異動を家族に事前報告する。④介護計画策定に家族の意見を来訪時の聞き取りにより反映させている。⑤入居者の希望を尊重した外出支援を進めている。</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>ユニット内のミーティングで議題として取り上げた。前回の評価結果をみながら、各項目に照らし職員が日常のケアを振り返りながら意見を述べ、フロア長がまとめ管理者が総括して記入した。外部評価は日頃の行動を振り返る良い機会であったという。サービス評価の意義をよく理解して取り組んでいるが、結果の公表を通じてホームの理解が深められるようお願いしたい。</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>2ヶ月に1度の開催となっている。ホームでの入居者の様子や行事の報告が事業所側から説明があり、メンバーからの発言も求めている。運営推進会議のメンバーには地域代表(区長)、行政(多賀城市担当課、地域包括支援センター)、家族(全員対象)、第三者委員(民生委員)がなっており、ホームとの連携だけでなく地域、家族、行政それぞれからの情報が提供されて各分野の交換の場にもなっている。前回の外部評価で課題となった職員の異動報告もこの場で行なうことになった。</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>家族の来訪時に話を聞いて相談に対応している。運営推進会議での発言にも耳を傾け必要に応じてその都度対応している。多賀城市が主催する「家族会」で発言することもでき、ホームの苦情相談窓口のほか外部への意見表出がしやすいように国保連、多賀城市介護福祉課とあわせて民生委員に個人を加えた第三者委員会を設置している。入居者の健康や金銭については管理者から細かく連絡、報告がなされている。</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>向山地区町内会に加入しており、区長や民生委員は運営推進会議のメンバーである。町内会行事の「行灯まつり」に参加したり、演芸ボランティアや多賀城中学校生徒の訪問も入居者の楽しみになっている。散歩で出会う近隣の人たちと声を交わし、野菜をいただいたり、近くの友人と行き来するなど日常の交流がある。今後、ホームが主催する「いも煮会」に、子ども会を招待する考えがあり、また運営推進会議での連携を活かして地域の見守りや地域防災への関わりを体制化できるように取り組んでいる。</p>

## 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	事業所独自の理念がある。事業所の理念とは別に年度当初、各ユニットごとこれまでの理念を職員皆で見直しユニットごとの理念を作成した。1丁目「一人ひとりに合わせたケア」2丁目「理念に根ざしたケア」3丁目「共に笑顔で」を柱にしている。		
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	理念の実践のために、毎月のミーティングでユニット長が理念の意識付けのための講話を行なっている。ケアの実践では「ゆったり生活」「入居者優先」を念頭において家族のような関係づくりを心がけている。		
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	散歩で出会う近隣の人たちと声を交わし、野菜をいただいたり、近くの友人と行き来するなど日常の交流がある。向山地区町内会に加入し行事にも参加している。区長や民生委員は運営推進会議のメンバーにもなっている。演芸ボランティアや多賀城中学校の体験学習を受け入れるなどしている。		
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	前年度の評価結果をもとに、各項目ごとに日頃のケアを思い浮かべ振り返りながら、意見を出しあい、ユニット長を中心にミーティングを行いまとめられた。前年度に課題となった職員異動の事前報告は運営推進会議でされている。外部評価の意義は理解しているものの活用については更なる工夫をお願いしたい。	○	外部評価を公表することの意義を理解しているが、評価結果について運営推進会議で内容を議題として取り上げて相互の意見を交換し、高齢者介護・認知症ケアへの理解を深められたい。また、運営推進会議に出席が困難な家族や地域の人たち、支援専門員等に対しても公表に努め評価を活かしていただきたい。
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、そこでの意見をサービス向上に活かしている	運営推進会議は2ヶ月に1度開催している。会議では事業所からホームの様子などを報告し、運営推進会議メンバーから意見を求める進め方になっている。区長の地域防災の話、包括支援センターから地域密着型サービスの話など情報交換の場にもなっている。尚、欠席した家族にも会議録の公開をお願いしたい。		

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	2市3町で構成する広域ケアマネージャー協会に参加して困難事例の相談等をしている。今後、多賀城市では市内のグループホームが連携して認知症ケアの理解をひろげたり情報の交換ができるような体制づくりに取り組みたいとしている。		
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	行事、金銭管理状況は郵送で毎月報告している。入居者の様子、介護計画の遂行状況、診療(内科、歯科)受診などは家族が訪問したおりに報告している。来訪が困難な家族へは電話で状況を伝えている。日常での入居者の変化については随時、電話で報告している。職員の異動など事業運営に関する報告は運営推進会議でなされている。		
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	運営推進会議開催を家族へ案内し、出席は常時三分の一以上である。運営推進会議で家族の意見をもらっている。しかし、これまで苦情等の例はない。家族が来訪した時には不満や意見がないか聞き取るように努めている。外部への意見表出しやすいように行政機関のほかにも第三者委員も委嘱されている。		
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	事業者は入居者にとって職員が代わることのダメージをよく理解しており、異動は少なく各ユニットの職員を固定化している。やむをえない場合は、顔馴染みになるまで時間をかけて入居者が受け入れてくれるのを待つなど馴染みの関係を大切に考えている。なお、職員の異動がある場合には家族への説明、紹介などの時期について早めの対応をお願いしたい。		
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	事業所外での研修には経験に応じた職員が出勤扱いで受講することができる。受講後は内容の共有を図る報告ミーティングを行なっている。日常のケアについてはユニット長や管理者が随時に職員の対応、声掛け、疑問、迷いなどに対応している。今後には職員の自己評価制を取り入れて資質の向上を目指したいと考えている。		
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	2市3町で構成する広域ケアマネージャー協会に参加して事業所外の情報を得たり、困難事例の相談等をし、ケアに活かしている。管理者は多賀城市にあるグループホームと連携して認知症ケアの理解をひろげたり情報の交換ができるような体制づくりをしたいと考えていたところ、今般、市はそれについて理解を示し取り組みたいとしているので期待したい。		

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	自宅を訪問の後、ホームを訪ね納得されるまで何度も来てもらい、ひと時を過ごしてもらう。宿泊を体験する「体験入居」をすることもできる。ご本人が安心感をもって入居できるように個別の配慮で支援している。		
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	人生の先輩として入居者から季節の料理を聞いたり、子育ての話聞いて参考になっている。職員のふとしたケアに入居者から感謝の言葉をかけられる場面もある。食後など入居者が下膳などを自分の役割として行動している。小さなことでも「互いが支えあっている」ことを感謝し表現されるよう努められたい。		
<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	「入居者の自己決定」と「入居者の立場にたって」を優先して入居者の意向を重要と考えている。入居者の思いを汲み取って添い寝をすることもある。意思疎通が困難な場合は家族からの聞き取りで把握に努めている。介護計画は東京センター方式を活用している。		
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	介護計画はカンファレンスを行ない、入居者本位の視点に立って前計画のモニタリングと意見交換を重ね作成に活かされている。また、日頃の入居者の思いや家族から聞き取りした意向、受診での主治医の意見などが反映されている。計画の作成後は家族の同意を得て計画書は渡されている。		
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	職員が感じたことや家族、入居者の要望を聞き、主治医の意見なども取り入れて3ヶ月に1度、介護計画の見直しをしている。介護計画現況や評価をおこない、計画について家族の意向を確認し同意を得ている。また、入居者の状態が変化したときには随時見直しを検討している。		

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	職員が付き添って帰郷、理容院、買い物、図書館に行くなど入居者の要望に柔軟に対応している。また、家族の状況に応じて必要があれば通院や送迎などの要望にも応えている。		
<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	入居時にホームの協力医療機関の受診を説明しているが、要望によって入居前からの医療機関をかかりつけ医とする入居者もいる。協力医師は定期で来診している。双方において受診結果を把握して入居者の健康に留意している。		
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	入居時に重度化や終末期の対応について、ホームができることを「看取りについての同意書」として文書进行を交わしている。具体的内容については例を用いて口頭で説明している。入居者の状態の変化に伴うケアについては家族、医師、職員の3者で話し合っている。		
<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	排泄の促しや入浴時の声掛けには入居者を傷つけない配慮をした声掛けに努めている。居室への出入りも了解を得てしており、入居者を尊重した対応を大切にしている。入社時には個人情報の保護について研修し、書類等の取り扱いに注意している。面会記録も個別用紙を使用している。		
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	ホームの一日の流れはあるが、起床、入浴、食事の時間など入居者なりの生活ペースを尊重している。図書館、理容室、草むしり、昼寝、会話、散歩などその日にしたいこと、行きたいところなど、要望にあわせて「入居者が主人公」の生活になるよう出来る限りの支援をしている。		

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>(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	近所から頂いた野菜などが食卓に並ぶこともある。その日のメニューは食堂に貼ってあり、入居者の状態や嗜好、栄養に配慮した献立になっている。職員も同じテーブルを囲んでいる。自分だけの空間を持ちたい入居者もいるようで、それなりの居場所を持つことができ、食欲のない入居者には無理強いせずに栄養補助食品で対応している。		
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	入浴したい日、希望する時間を入居者に確認し、入っていただいている。仲の良い入居者同士での入浴や入浴剤を用いたり、季節湯を楽しんでいる。一人ひとりの気持ちや習慣に合わせた支援をしている。		
<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	一人ひとりの持てる力を発揮してもらえるように働きかけをして、食後の食器拭きや掃除、洗濯物たたみなどを行っている。ホームの補修や料理のしかた、干し柿作りなど入居者の経験を活かす場面もある。演芸ボランティアや多賀城中学校の生徒の来訪も楽しみになっている。		
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	天気が良い日には近隣の散歩が日課となっている。週に2回のドライブ外出では外食や買い物など入居者の希望を聞きながら出掛けている。馴染みの理容室へ行ったり親戚を訪問するなどの支援もしている。年間計画の行事には遠出が組まれていて季節を肌で感じる外出をしている。		
<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	職員は入居者の状態を把握して見守りを徹底している。外部からの侵入対策として施錠しているが、拘束の弊害についてよく理解しており、中から外に出ることは簡単にできるようになっている。入居者が外出したい様子を察知したら、さりげなく声をかけたり、一緒についていくなど行動を制限することなく支援している。		
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	3ヶ月に1度は設備点検をし、水、乾パンの備蓄をしている。マニュアルを作成し、年に2回の定期災害訓練を計画、うち1回は夜間を想定して行なった。訓練は連絡マニュアルの実施で入居者とともに行なったものにはなっていない。今後は地域での防火訓練に参加したいと考えている。	○	昼夜を通じて様々な発生を想定し、具体的な避難誘導策を決めていただきたい。いざという時に慌てずに避難誘導ができるよう実際に役立つ訓練を、職員と入居者が一緒になって行なうようお願いしたい。また、日ごろから地域住民や消防署と連携をとって、協力いただける体制づくりに取り組んでいただきたい。

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)
(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	管理栄養士が作成した食事メニューで、栄養バランスやカロリーは計算されたものになっている。2週間に1度の体重と食事量、水分量、排便などバイタルチェックとともにチェック表に記録し入居者ごとに把握している。入居者の状態に合わせて粥、刻み、ミキサーなどの食事支援を行なっている。		
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	居室の入り口は職員手づくりののれんや表札などで個性を表現し、識別しやすい工夫がされている。入居者の希望や落ち着ける位置を大切に、食堂兼リビングでの椅子の配置を決めている。ホーム内はどこも自然の光に満ち、廊下の壁には入居者の手づくり作品が飾ってある。カレンダーや掛け時計の位置は目の高さに掛けられ、見やすい配慮がされている。		
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	ベッドやたんす以外の私物の持ち込みに制限はなく、使い慣れた馴染みの物を持ってきていただいている。仏壇や遺影を置いたり、孫や曾孫の写真を飾るなど、入居者の思いおもいのレイアウトから個性がうかがえる居室づくりになっている。		