

## 1. 評価結果概要表

## 【評価実施概要】

事業所番号	0471200584
法人名	社会福祉法人 登米市社会福祉協議会
事業所名	認知症高齢者グループホーム ほほえみ
所在地 (電話番号)	宮城県登米市石越町南郷字新石沢前47-4 (電話) 0228-35-5573
評価機関名	NPO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 21 年 2 月 25 日

## 【情報提供票より】(平成21年2月4日事業所記入)

## (1) 組織概要

開設年月日	平成 13 年 3 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	8 人	常勤 8 人, 非常勤 0 人, 常勤換算	8 人

## (2) 建物概要

建物形態	併設/○単独	○新築/改築
建物構造	木造 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)	6,000 円	その他の経費(月額)	15,000 円	
敷金	有( 円)	○ 無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( 円)	有りの場合 償却の有無	有/無	
食材料費	朝食	250 円	昼食	300 円
	夕食	250 円	おやつ	0 円
	または1日当たり 円			

## (4) 利用者の概要(2月4日現在)

利用者人数	9 名	男性	2 名	女性	7 名	
要介護1	0 名	要介護2	4 名			
要介護3	1 名	要介護4	3 名			
要介護5	1 名	要支援2	0 名			
年齢	平均	84.6 歳	最低	76 歳	最高	93 歳

## (5) 協力医療機関

協力医療機関名	八嶋中央診療所、かさま第二歯科
---------	-----------------

## 【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「ほほえみ」は、登米市社会福祉協議会が主体となって運営している。同じ敷地内には同法人が運営する通所介護事業所と居宅支援事業所があり、「ほほえみ」の入居者がデイサービスを訪問して交流するなど法人内連携を活かした事業を行なっている。ホームのことは皆で話し合うという姿勢が、家族アンケートの記述にも「職員が明るく、気持ち良い」と表れている。「入居者の笑顔がやがや」と語る職員の笑顔こそ入居者の励みとなっているのだろうと思えた。当ホームは住宅集落から少し離れたところに位置しているが、地域の認知症ケアの拠点として理解をもらうことと合わせて、ホーム内が地域の子どもの声で溢れるようにすることが、管理者の願いであり目標だという。その実現を心待ちにしたい。

## 【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)
	前回評価で課題となったのは①独自の理念作成②第三者委員の設置③介護計画に家族の意見を取り入れる④重度化、終末期に向けた方針と同意書の作成⑤災害対策、避難訓練⑥栄養バランスについて専門家の意見をもらうの6点であった。⑤は消防署の協力のもとで夜間想定での避難訓練を実施した。その他は取り組み中である。
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)
	自己評価票をコピーして全職員に配布し、各自が記入した。それらを管理者がまとめて「自己評価票」に記入した。また、職員の記入状況を統計的に整理したところ改善点が浮かび上がった。それらについて話し合い、日々のケアに活かすよう取り組んでいる。
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)
	昨年2月に発足し、その後は滞りなく3ヶ月に1度の開催をしている。メンバーは入居者代表、家族代表、民生委員、区長2名(ホームが2地区にまたがっているため)、地域包括支援センター職員、登米市福祉事務所職員とホーム関係者になっている。前回の外部評価の結果について運営推進会議に提出したが特に意見はなかった。会議ではホームから報告のあと、メンバーの各立場からの意見や助言が行なわれていた。ホーム主催の「夏祭り」への子供会招待はメンバーの発案である。
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)
	これまでに苦情の申し出はない。重要事項説明書にはサービス相談窓口と担当者名、苦情受付機関名(市介護保険課、運営適正化委員会)の記載はあるが第三者委員はいない。家族から言い出されるのを待つのではなく、来所時にそれとなく聞き取るように努められたい。家族は「お世話になっている」という立場から言い難いこともあることを理解し、第三者委員を設け外部へ意見表出できることを説明されるようお願いしたい。
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)
	ホームの行事「夏祭り」では演芸ボランティアが歌や踊りを披露してくれるなど賑やかであった。また、子ども会や地域の住民20~30人が参加し盛り上がった。合併前に比べて合併後は地区活動が活発でなくなり、参加して交流できる機会がなくなったので、ホーム側から積極的に働きかけ取り組みたいとしている。地区小中学校からの奉仕活動としてボランティアを受け入れている。入居者の友人が来訪することもある。

## 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>					
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	前回は課題とした「地域密着型サービスを踏まえた理念の見直し」に対し、設立時に作成されたホームの理念がそのままであったのは残念であった。法人との調整が進んでいないためということであるが、次年度こそ取り組んでいただきたい。	○	理念は日々のケアの原点である。入居者とともに生活する中で常に念頭に置きながらケアの柱にできる「理念」を皆で話し合っていたいただきたい。それは重要事項説明書と同じである必要は無く、年毎に検討され話し合われることに意味があると理解していただき、独自の理念の作成をお願いしたい。
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	玄関を入ったところに「利用者の権利」が掲示してある。事業所の理念を入居者の立場から表わしたものになっている。職員が互いに学びあう内部研修を毎月実施し、入居者の持てる力を発揮してもらい、笑顔になるケアに取り組んでいる。なお、ミーティング等の場を利用して「理念」に触れる機会を持っていただきたい。		
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	ホーム行事の「夏祭り」では演芸ボランティアが活躍した。地域の子供会を招待し、住民とあわせて20～30人の参加があった。子供会招待は運営推進会議のメンバーの発案で、メンバーを通して今後さらなる展開が期待できそうである。地区の小中学校からは奉仕活動としてボランティアに訪れる。		
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	全職員が本評価票を用いて記入した。それらを管理者がまとめたところ改善すべき点が明らかになったので、具体的な取り組み計画を作成したいとしている。職員自らが「自分は良いケアができていたか」を振り返ることができたとの感想であった。なお、改善計画では期間や結果を定めて取り組むようお願いしたい。		
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、そこでの意見をサービス向上に活かしている	運営推進会議は前年2月に発足した。以降、定期的に開催されている。会議ではホームから事業の報告などを行なった後に、メンバーの各立場から意見や助言をもらっている。ホーム行事に子ども会を招待する案はメンバーから出されたものである。「子どもの声が響くホーム」の実現への助言が今後も期待できそうである。		

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	登米市から委託されたレスパイト事業(定員2名)を行っている。市が行なう精神保健相談を利用して専門家の指導をもらうなどしている。市の担当窓口や地域包括支援センターと入居者に関する申請や相談を密に行なっている。		
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	入居者に変化があった時はその都度、電話にて報告をしている。報告を好まない家族もいるようで、報告を受けて安心できるよう入居者の良いところなども合わせて伝えるように配慮している。家族が訪問した際に金銭管理簿や職員の異動について報告している。年に4回の「ほほえみだより」を発行している。		
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	これまでに苦情の申し出はなかった。前回に課題となった事業所の外部者へ家族が意見を表わせるようにすることについては、重要事項説明書に、市の担当課と運営適正化委員会の窓口を記載した。第三者委員は選任されなかった。	○	家族の相談・苦情はサービス向上に役立つと考えていただきたい。家族の立場からは意見、不満など言い難いこともあることを理解し、気軽に言えるよう積極的に「聞く場面づくり」に努めていただきたい。家族会を設けて言い易い環境作りも一案である。第三者委員を設置し、外部者へ相談ができることを繰り返し説明されるようお願いしたい。
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	入居者へのダメージについてよく理解しており、異動のさいは交流のある併設のデイサービス職員が着任している。新職員は事前に入居者のアセスメントを把握し、コミュニケーションを大切に、踏み込み過ぎず入居者との信頼関係を築くことから始めるなど努めている。家族には来訪のおりに新職員を紹介している。		
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	内部研修では職員自らが講師になり学びあっている。外部研修は受講する職員が偏らないように配慮している。研修内容はミーティングで報告し実践に活かしている。資格取得を奨励し交通費の支給をしたり、資格取得後は給与に反映させている。「理念」「共用スペースの作り方」など研修を活かして取り組み中である。		
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	NPO県グループホーム協議会(県北ブロック)に加入し、地域のグループホームとの連携もしている。交換研修で他施設を体験したり、交流事業では情報の交換を行なっている。東京センター方式の導入はその実績である。研修で得た知識を実践に取り入れる意欲が感じられた。		

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	入居前に自宅を複数回訪問し顔馴染みの関係を作るようにしている。その後ホームを訪ねてもらい生活の様子を見てもらうなど馴染の段階にあわせた対応を行っている。それぞれの入居希望者の状態にあわせた馴染み方を試行しながら打ち解けてもらえるように努めている。レスパイトを利用して体験宿泊もできる。		
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	廊下のモップかけや食器拭き、鉢植えの世話など入居前の生活歴を活かして役割としている。カレンダー作りなど一緒に作業し、入居者の持てる力を発揮して貰うことに努めている。入居者からの「ありがとう」の言葉が職員のやり甲斐になっており、職員から入居者への「ありがとう」も随所で聞かれた。		
<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	入居前の環境調査で知りえた生活状況を踏まえてケアに活かしている。畑の耕作や鉢植えの世話などは生活歴を活かしたものである。入居後に把握したことは必要に応じて介護計画に盛り込む。その日の入居者の思いは、会話や声のトーン、握った手の感触、表情などで把握し、希望に沿うよう努めている。		
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	介護計画の作成にあたっては関係職員が話し合う。東京センター方式を用いて、アセスメントを考慮した作成を行っている。また、本人の希望、家族の要望、医療面からの医師の助言など多面的に取り入れて担当者が作成する。入居者の立場を優先した計画になっている。介護計画書は家族の同意を得て郵送している。		
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	定期的(3ヶ月に1度)に介護計画の検討・見直しを行っている。介護経過や効果を評価しながら計画に取り入れている。入居者の状態の変化に応じて随時の見直しを行い、家族の同意を得ている。計画検討のさいに家族の意向を電話で確認している。		

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	協力医療機関への通院は職員が付き添う。実家や墓参り、散髪など入居者の要望に対応している。隣接のデイサービスでの交流、2週に1度の訪問歯科診療、地域リハビリテーションなど柔軟な支援を行なっている。		
<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	入居者と医師の信頼関係を重視しており、かかりつけ医は自由に選択することができる。入居前からのかかりつけ医を継続して受診している入居者は約半数である。受診の結果については報告を受け、記録して日々のケアや介護計画に活かしている。		
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	重度化した場合については入居時に、ホームができることなどについて話し合っている。入居者の状態変化に応じた話し合いを家族と行なっている。医療機関との連携ができていないので終末期対応は難しい現状にあるが、地域の医師等が連携体制(往診)を構築することで、その後に期待したい。		
<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	入居者の個人情報、目的外使用はしないことや人目に付かない管理など厳格に対応している。入居者の尊厳を傷つけないように配慮し、名前に「さん」を付けて呼ぶ、トイレの誘導は他者に気付かれぬ工夫をするなどさりげなく行なっている。		
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	入居者の入居以前の生活ペースを把握し、出来るだけ崩さないように配慮している。それぞれの個性を大切に考えて、起床、入浴、食事などにおおよそのプログラムはあるが柔軟に対応している。		

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	毎日の献立は職員が考える。食材の買い物は週に2回～3回行ない、希望する入居者が同行する。調理の下ごしらえなど入居者と職員が一緒に行なう。献立には入居者の嗜好や季節、行事などが取り入れられている。入居者の状態に合わせてお粥にするなど対応している。職員は各自異なる弁当を食べていた。	○	職員は入居者と同じものを食べ、感想を言い合ったり食卓を楽しむことの大切さをよく理解している。しかし、法人の事情から職員は各自弁当を持参して(昼食のみ)食していた。入居者と職員と一緒に楽しんでいただけるようお願いしたい。
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	全体に「面倒だから」と入浴したくないという。楽しく入浴できるように介助の職員を替えたり、入浴していない日数をカレンダーで確認してもらったり、誘いの時間をずらしたりと工夫している。なお、面倒がって入浴を拒む入居者について、本人が言う理由の裏に隠された要因がないか留意されるようお願いしたい。		
<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	下膳後に洗った茶碗を拭く、職員が掃いた後の廊下にモップをかける、畑づくりをリードする、鉢植えの世話などそれぞれの得意なことを自分の役割にしている。職員と一緒に様々なゲームや工作を楽しんでいる。天候が良ければ散歩やドライブで気分転換をしている。		
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	活動計画の他に天候が良ければ随時ドライブに出かける。最近では伊豆沼、館が森に足を伸ばした。足元が不安定な入居者には車椅子を利用して、できるだけ皆が外に出る機会をつくるようにしている。日常ではホーム周辺を散歩している。		
<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	日中は施錠していない。職員は入居者それぞれの行動傾向を把握しており、それらしい雰囲気を感じたときは関心を逸らすような話掛けをしている。1人で出たときは職員がさりげなく付いて歩くなどしている。また、散歩などで見知った近所の住民から見守り協力をいただいている。		
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	消防署立会いで、夜間を想定した通報、避難など総合訓練を実施した。夜勤者の不安が解消できるような内容に配慮した。訓練では専門家から実践的指導を受けて、今後取り組むべき課題がみえるなど有意義な訓練になった。今後、課題に取り組むさいには地域防災組織との協力体制や備蓄についてもお願いしたい。		

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)
(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	一人ひとりの健康状態を把握するために食事量、水分量、睡眠、排泄、体重や血圧などのバイタルチェックを記録観察してケアに活かしている。前回評価で課題になった「栄養バランスについて専門家の指導を受ける」では、同法人運営のデイサービスの栄養士と調整をして実施したいとしているので期待したい。		
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	居間は洋式になっていて、その一角には段差のない畳敷きの茶の間風掘りコタツがあり家庭的雰囲気満ちている。廊下にソファがあり独りで過ごせる空間もある。季節に合わせた鉢植えを置いたり、壁には行事でのスナップ写真を貼るなど殺風景にならないように配慮している。カレンダーは入居者と一緒に作ったものである。		
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	ドレッサーはホームの備え付けとなっている。入居者の使い慣れた物を持ってきてもらうようにしている。椅子やテレビ、写真など入居者の好みの物が置いてある。居室ごとにエアコンが備えてあるが、稼働させるのは就寝前ということで居室の戸を開けると冷たい空気が流れ出てきた。家族アンケートでも「暖房に不安」の声もあるので検討をお願いしたい。		