

# 1. 調査報告概要表

## 【評価実施概要】

事業所番号	3290400211
法人名	(株)ハピネライフケア
事業所名	認知症対応グループホーム すいせん渡橋
所在地 (電話番号)	島根県出雲市渡橋町304-1 (電話)0853-23-8810
評価機関名	(有)保健情報サービス
所在地	米子市西福原2-1-1 YNT第10ビル111
訪問調査日	平成21年3月6日

## 【情報提供票より】(21年2月23日事業所記入)

### (1)組織概要

開設年月日	平成20年4月10日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	6 人	常勤 6 人, 非常勤	人, 常勤換算 人

### (2)建物概要

建物形態	<input checked="" type="radio"/> 併設 <input type="radio"/> 単独	<input checked="" type="radio"/> 新築 <input type="radio"/> 改築
建物構造	木造平屋 造り	
	1 階建て	1 階 ~ 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)	39,000 円	その他の経費(月額)	20,400 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	350 円	昼食	500 円
	夕食	450 円	おやつ	100 円
	または1日当たり 円			

### (4)利用者の概要(2月23日現在)

利用者人数	8 名	男性	3 名	女性	5 名
要介護1	3 名	要介護2	3 名		
要介護3	1 名	要介護4	名		
要介護5	名	要支援2	1 名		
年齢	平均 87 歳	最低	75 歳	最高	97 歳

### (5)協力医療機関

協力医療機関名	遠藤クリニック
---------	---------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

出雲市の新興住宅地に建てられたグループホームで、有料老人ホーム、小規模多機能ホームが併設し、開設1年を迎えようとする所である。最近満室となり、利用者も職員もやっと定着したとのことで、ホーム全体として落ち着きが見えてきた。話をよく聞いてくれるホーム長で職員ヒヤリングや家族アンケートで「話しやすい方」と伺い、訪問当日も「相談しやすい空気」を感じることが出来た。利用者の方も落ち着いて暮しておられ、併設の小規模多機能に来る利用者とも交流が盛んで、楽しそうに過ごされていた。

## 【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)
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) このホームとしては初めての評価であり、内部評価、外部評価共にホーム長を中心として話し合われていたが、職員の理解・周知については、この度の評価の結果を受けて、全員で取り組んでいきたいことが確認できた。
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) 2ヶ月に1回小規模多機能ホームと一緒に開催されている。実施に活用するまでには至っておらず、現況報告に留まっている。出席者も多く、ホーム長が熱心に呼びかけていることから、これからの取り組みに期待できると思う。
	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) 家族からの苦情相談等は、直接口頭で話される場合が多いとのことである。その際は100%家族の意見を聞く姿勢で臨んでおられる。これからはもっと広く職員で話し合い、更には計画にも反映させ、記録としても残し、今後の事例検討に活かしてほしいと思う。
重点項目 ③	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3) 隣近所との交流には日頃から努力されているが、まだ1年ということも有り、地域住民のホームに対する理解が「施設」である為、今後の課題も多い。考え方をもっと柔軟に持ち、ホームの多機能性を活かして取り組んで行かれると良いでしょう。
重点項目 ④	

## 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	・地域に根ざした社会貢献 ・人間尊重 ・企業発展 と3つの柱を事業所独自お理念として掲げている。		
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	毎朝、申し送り時に理念を唱和を行い、理念の実践に向けて日々取り組んでいる。		毎朝、理念を唱和しているが唱和だけに終わらないように職員ひとり一人が自分の言葉で理念を共有してほしい。
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	地域の中でいろいろな場面で呼びかけをしながら、ホームに対する理解からスタートし、交流に努めている。		運営推進会議の活用等、地域で行われる様々な行事や活動に職員だけでなく、利用者とともに参加するとよいでしょう。
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	自己評価、外部評価を実施する意義や評価の活用についてホーム長から職員に対し、説明がなされた。周知と活用・改善についてはこれからである。		自己評価を職員全員で行うことで、日頃のケアの振り返りや見直しができることから、これからは全職員で自己評価について取り組むとよいでしょう。
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	2ヶ月に1回定期的に行われているが、ホームの状況報告にとどまり、まだ活用までには至っていないという印象が伺えた。		テーマを決め、運営推進会議で関係者の参加を促し、意見を頂きながら、活用をしていく方法もあると思われます。また、地域で行われる様々な行事や活動に職員だけでなく、利用者とともに参加するとよいでしょう。

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	行政の担当者とは電話や面談で相談など行き来は密にされている。		
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	ホーム便りは7月以降発行されていない。21年4月から発行の予定。定期的な報告とはいえないが、随時、個々の状況や変化について、面会時等に報告を行っている。	○	ホーム便り等の発行は定期的に持続して行かれるとよいでしょう。 家族アンケートの中にも報告がないとの記述があるため、職員の異動や新入職員の紹介、行事の報告等は写真などを用いて行うと、家族も喜ばれる事でしょう。
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	意見箱は設置されているが意見や苦情等は入らず、苦情等は直接職員に口頭で言われることが多い。家族の意見は出来るだけ、100%聞き入れるように努められている。		
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	1年前にスタートして、職員の定着までにはいろいろ苦労があったようであるが、職員の移動や離職については利用者、家族にあまり報告がされていない。	○	職員の異動や離職は利用者や家族へのダメージを最小限に抑える配慮は必要と考え、ホーム便り等で家族に知らせるようにした方が良いでしょう。
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立て、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	研修は本社での全体研修に職員が参加されている。その他の研修会については、本社での10部門の委員会等で行われている。参加者による伝達研修の確認が出来なかった。年間の研修計画も確認出来なかった。働きながらのトレーニングしていく機会の確保はこれからと伺った。	○	研修は内部・外部に関わらず必要と考えます。年間の研修計画を立て、働きながらのトレーニングしていく機会の確保が必要と思われます。また、研修後は必ず文書で報告を行い、伝達・共有することが必要とも思います。
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	グループホーム協会に加入し、2、3ヶ月毎に研修会があり、ホーム長が出席し、意見交換や状況報告等の情報交換を行っている。協会内での相互研修はされていない。		情報の交換だけでなく是非相互研修から始めてみてください。

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	ケアマネの紹介や他の施設から直接の利用開始のケースもある。入所前に面談や見学もして頂いているが、家族の事情や時間的な問題も関係し、10日位はホームでの生活に馴染まれるのに時間がかかるケースもあった。個々の事情でやむ負えない場合もあり各々に努力していることが伺えた。		
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	訪問当日は、本人が出来ると思われる場面でも職員がすべて行っている状況であった。共に支えあう関係を築けるよう努力されている姿勢が伺えた。	○	食事の配膳や下膳、後片付け等一緒に行いながら、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感して欲しい。グループホームで働くことがはじめての職員もおられる事から認知症ケアの在り方について、一緒に考えて見ては如何でしょうか？
<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	一人ひとりの思いや意向の把握について、場面場面で汲み取れるよう努めている事が伺えたが、暮らし方の希望や意向の把握については、具体的なものが確認できなかった。	○	まだまだ軽度の利用者さんが多く、思いや意向の把握については、把握し易い状況と可能性は多く、「ホームでどのような生活を希望されているのか」再アセスメント(希望・課題の把握)されてもでしょう。
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	計画作成担当者が家族や本人の意見を聞き取り、ケア計画に反映させて作成している。	○	担当職員、看護師、かかりつけ医や家族、本人等必要な関係者と意見交換し、本人本位のケア計画の作成、実施状況の記録作成が必要と感じました。また、担当者会議やホーム内でのケアカンファレンス等記録も作られる事を薦めます。
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	3ヶ月毎に見直しあるいは更新はされているが、見直した計画の会議録やカンファレンスの記録等の確認が出来なかった。	○	カンファレンスの記録や新しいプランを家族に説明した記録などが文章的に残されるとよいでしょう。

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)
<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	努力はしておられるが、まだまだホーム側として余裕が ない様に伺えた。	○	事業所が持ち合わせている、居住環境や専門知識、職員 の機能を活かし、ホームの利用者に限らず、地域で暮ら す認知症高齢者への支援も考えられる。
<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	隣接する内科クリニックの医師から、2週間に1回往診 があり、緊急時の場合も臨機応変に対応して頂ける。 家族等関係者に対しては、クリニックが隣接している 為、安心を頂いていることが確認できた。		隣接する内科医との連携をうまく頂くことで、緊急時や 重度化、終末期の対応に限らず、日常的な医療面の相談 や服薬上の注意点等に関しても気軽に相談でき、利用者 や家族等も安心する支援になればより良くなると思いま す。
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	このホームとしては、「現在、やっていない」と、家族にも そう伝えている。法人やホーム職員間の話し合いはこ れからである。 とのヒヤリングであった。	○	隣接する内科クリニックの協力への呼びかけ等の取組み も必要と感じます。ホームは利用者の家であることを踏ま え、もっと利用者や家族の意見を聞き、話し合いをつみ重 ねる事が必要と思います。
<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	言葉かけもおだやかで、入室、書類の開示についても 承諾書(同意書)がきちんととられていた。		時々「さあ、何なにをしましょう！」という声かけがみられ た。認知症という病の理解度、認知症ケアについての研 修等の不足によるものと思われる。
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	食事の場面等は一人ひとりのペースを大切にされてい るが、その他の場面に関しては、一斉に声かけ、促す などの場面がみられた。	○	一人ひとりのペースを大切にする姿勢がみられないのが 残念です。個人のペースや希望等に沿う支援がもっと伺 えと良いと思います。

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)
<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	昼食をご一緒したが、皆さん楽しそうに、おいしそうに食べておられた。食材が外注の会社から真空パックで届けられ、利用者と一緒に準備する場面はみられなかった。		配膳や準備、後片付け等一緒に行う楽しみもあれば、日常生活動作や残存能力の引き出し・維持にもつながるのではないかと思います。もっと、利用者と一緒に、ホーム(家庭の生活)楽しむ事をお勧めします。
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	開設当初は毎日の入浴にしていたが、現在は週3回になっている。基本的には時間等は決まっているが、入浴拒否等にタイミングを見計らい、入浴支援を行っている。		(機械浴の風呂ひとつであり、ひとりで入浴できる人にも職員が必要。利用者が必ず重度になるという経営者の見通しが欠点となっている) ヒヤリングで大きいお風呂に入りがっている利用者がいるとの事。
<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	冬場でもあり、外出の機会も少ない様に伺った。ホームで静かすぎる生活を送っておられる。		残存能力が高い人も多く、筋力維持の観点からも、外出や散歩を楽しんでいただく機会を支援されると良いでしょう。
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	気候と利用者の身体状況と相談しながら、外出の支援に心がけておられる様子。外出の支援を彼から増やして行きたいとヒヤリングで確認できた。		残存能力が高い人も多く、筋力維持の観点からも、外出や散歩を楽しんでいただく機会を支援されると良いでしょう。
<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	鍵をかけないケアに取り組んでいる。		
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月に消防訓練が計画されている。運営推進委員会で、地域の住民に災害時の協力が得られるように働きかけたが、地域住民に理解が得られなかった。これから、時間をかけ、ホームの役割も含め、理解をして頂けるように働きかけを続けて行きたいと言う管理者の強い気持ちを確認できた。		消防訓練に地域住民にも参加を呼びかけたり、訓練後にホームを開放し、見学等をして頂くなど、ホームの役割も含め、理解をして頂けるように働きかけを続けて行く事も大切と思われます。水や食料の備蓄も有ると良いでしょう。

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	ご飯・汁物はホームで職員が作り、外注配食業者からおかずが冷凍パックで配られ、湯煎で戻し配膳されている。栄養バランス、水分量とも確保されている。		
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、生活感や季節感を探り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	玄関も綺麗に整えられており、食堂は古民家風に高い天井で明るく心地よい。こたつが出されていて、利用者にとっても人気があり、ゆっくりと出来る様に工夫はされている。		
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	見せて頂いた二つの内、一つの居室はお孫さんの写真が飾られ、備え付けのダンスと化粧台があり、思い出の物や使い慣れた物を持ち込んでいた。もうひとつの居室は入居されたばかりと言う事で、まだ、荷物が最小限に止まっていた。ホームから家族様に使い慣れた物をお願いしている所である。		