

1. 評価結果概要表

作成日 平成21年4月27日

【評価実施概要】

事業所番号	0372200337
法人名	流通商事株式会社
事業所名	グループホームゆうゆう北沢
所在地	〒028-3323 岩手県紫波郡紫波町北沢字北沢2-1 (電話)019-675-1511

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21年3月9日	評価確定日	平成21年4月27日

【情報提供票より】(平成21年 2月 20日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 14年 3月 20日
ユニット数	2 ユニット 利用定員数計 18 人
職員数	18 人 常勤 9人, 非常勤 9人, 常勤換算 16.3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)	27,000 円	その他の経費(月額)	理美容代1000円、その他実費
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	960 円	

(4) 利用者の概要(2月20日現在)

利用者人数	18名	男性	2名	女性	16名
要介護1	6名	要介護2	0名		
要介護3	5名	要介護4	5名		
要介護5	2名	要支援2	0名		
年齢	平均 81.3歳	最低	71歳	最高	88歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	八木クリニック、県立病院附属紫波地域診療センター、南昌病院
---------	-------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

緑豊かな丘陵地のなか、ゆるやかな傾斜に田園が広がるまさに「ゆうゆう」とした風景のなかに事業所はある。すぐ近くに公民館があり地域交流の場となっているほか、田畑で農作業をする人たちとのふれあひも日常的で、猫やタヌキ、つばめなども頻りに訪れる。開設から7年が経過し利用者の重度化も進んでいるなか、医療面や終末期の対応など困難も生じているが、それは長い間利用者を手厚く支えてきた結果でもあり、家族からの信頼も厚い。中核となる職員に入れ替わりのない安定した体制と職員を大事にする法人の姿勢を背景として、7年間の試行錯誤や実直な取り組みが、家族や地域との協働関係に結実している印象を受ける事業所である。

【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)
	前回評価では自治会加入やターミナルケアが話題にあがっており、それぞれにその後の取り組みがなされている。地域住民との相談のなかで、公民館建設費支払いが生じないよう、自治会加入は控えながら自治会活動に参加するようアドバイスももらっているほか、訪問看護と医師の協力を得ながら看取りの取り組みも行われている。
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)
	2ユニット合同のミーティングで評価項目に関して施設長から職員に説明を行い、管理者とA棟、B棟のケアマネージャーが中心となりながら職員全員で自己評価に取り組んでいる。重度化対応の困難さや、職員一人ひとりの接遇面に今後の検討課題を見出している。
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)
	利用者、家族、行政職員のほか、民生委員、介護相談員、ボランティア代表者が参加者として実施されている。事業所の状況を伝えながら、その時々課題を相談し、それぞれの立場から意見をもらっている。外部評価の内容も検討してもらい、評価内容で話題に上がった地域との関わり方という点など、運営推進会議のメンバーから地域の実情に沿った取り組み方をアドバイスしてもらっている。
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)
	施設長、管理者が一元的な窓口となっているほか、利用者一人ひとりに担当職員がついており、何気ない相談もしやすいと家族から好評が得られている。また家族来訪時にはその都度簡単なアンケート用紙を記入してもらっており、家族の意見を積極的に得ていく姿勢が感じられる。利用者の状況も毎月丁寧に伝えられているため家族の関心も高く、意見を得やすい関係性ができている。
	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	毎年時期になると地域の人たちと一緒に田圃のせきはらい(用水路掃除)やレッツクリーン作戦(早朝の清掃活動)を行っている。また隣接の公民館は祭りや勉強会など地域住民と交流する場として頻りに活用するほか、田圃沿いの道を散歩しながら農作業中の人たちと会話する機会も多い。地域住民向けの「なんでも相談窓口」も設け、相談に来る人も徐々に増えている。

2. 評価結果(詳細)

確定日 平成21年4月27日

(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)
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	事業所名である「ゆうゆう」や「ゆっくり、じっくり、しっかり」といったキーワードと、地域との協働を重視した理念が作られている。また、職員全員が理念について個々の目標を掲げた「心がけシート」を作成しており、その内容は6ヶ月後に見直しを行うものとなっている。		
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	利用者との日々の関わりにおいてゆっくり声掛けしているか、せかさずきちんと話を聞いているかなど、「ゆっくり、じっくり、しっかり」ができているかを日々確認している。また「心がけシート」は廊下に掲示し、利用者や家族にも取り組みが見える仕組みとなっており、関心を得ている。	○	職員の行動プランともいえる「心がけシート」の掲示は、利用者や家族に職員の姿勢を理解してもらえるほか、心がけ遵守の意識作り、職員同士の理解促進、職員個々における理念の具体化と個性の発見など、様々な効果が期待できる。今後もぜひ継続実施してもらいたい。
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	今年度から自治会活動の輪に新たに加わった部分(回覧板、広報)や、地域の行事への参加、グリーン作戦、農業用水路の清掃にも職員が加わるなど盛んに交流している。日常的に立ち寄り人や近隣住民からの声掛けもあり、散歩が少ない時期などは気にかけてくれる。	○	近隣地区は住民同士の結びつきが強く、そのなかで地域の一員として受け入れられていることに事業所は感謝の念を抱いている。また一方で、事業所のたゆまない地域への働きかけが、現在の交流に至っている印象もあり、今後も様々な機会に協働しながら地域との信頼を深めてもらいたい。
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	評価結果はA、B棟合同会議で報告、説明を受け、今後のサービスの向上に向けた取り組みに活かしたい等、意義を理解している。課題については推進会議に報告し意見を反映し、改善に取り組んでいる。		
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	地域との関わり方(自治会加入について)や、地域の一人暮らしの方々から今後の不安などの声が寄せられることが時々あるため、相談窓口の設置などについて検討されている。また家族からは他の利用者に関わるきっかけづくりの意見なども出され、参加者それぞれが主体となつての話し合いが行われている。		

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	介護相談員が訪れて利用者の意見を聞き取っているほか、「何でも相談窓口」は町とも話し合っけて設置に至っている。認知症高齢者の行方不明を防ぐことを目的として町、消防、警察、民生委員の協力で紫波福祉連携チームを2月に設立し、今後具体的な活動をすすめていく予定である。	○	行政や関係機関との検討を重ねて、紫波の地域性に応じた見守り体制づくりが進んでいくことを期待したい。
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	毎月の請求書送付の際に毎日の印象的な様子をまとめたものや、健康状況一覧などを同封しており、家族からも生活ぶりが想像しやすいと好評を得ている。また家族来訪時、廊下や共同スペースに写真等を飾り、暮らしぶりをお知らせしている。		
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	家族の来訪時に、介護に対する要望、ホームに対する意見、不満といったことや、利用者本人の容姿の印象(その日の服装、頭髪、ヒゲ、爪等)について、アンケート用紙に記入してもらっている。また推進会議に家族2名ずつ交代で参加し、ほぼ全ての家族から意見を出してもらえるようにしている。	○	家族会など家族が集う機会を重ねてきたなかで、家族間の親交も深まっており、他の利用者に対しても自分たちのできることにについて意見が寄せられるなど、家族同士および事業所との協働意識がうかがえる。今後も家族とのパートナーシップを大事にしていきたい。
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	同法人設立の他の事業所はあるが、基本的に事業所間の人事異動はほとんどない。また利用者ごとに担当の職員がおり、馴染みの関係づくりを大切にしている。新しい職員が入ったときは広報などで紹介するほか、利用者一人ひとりに合わせた説明を行っている。		
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	管理者は人材育成の重要性を認識し、職員に必要な研修の優先順位を検討のうえ参加している。2ユニット間で勤務を補い合いながら受講機会を確保し、学んだ内容については職員間での共有も図られている。	○	事業所では職員個人ごとの計画的なスキルアップを検討していきたいと考えており、常勤職員とメイト(非常勤職員)の個別研修計画づくりを予定している。
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	グループホーム協会(県全体と地域別)の定例会に参加し、同種の事業所と情報交換をしている。また同一地域の事業所が協力し合う枠組みとして地域密着型サービス事業者懇談会、高齢者福祉連携チーム、紫波町サービス事業所交流会などに参加し、地域全体の取り組みに寄与している。	○	地域における事業者間のネットワークは、「何でも相談窓口」の設置や、認知症高齢者行方不明防止の取り組みに結びついており、安心できる地域づくりに大きな役割を果たしている。今後も各事業者と連携しながら、地域全体を視野にいれた取り組みの継続が期待される。

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	利用前に本人と家族と一緒に遊びに来てもらったり、担当のケアマネージャーや近所の人にも同伴してもらったりなど、利用者が安心して慣れもらえるよう配慮している。また、利用者や家族も新しい利用者をもてなしている。		
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	利用者は若い職員に対して、孫に教えるような接し方で、干し柿作りの皮を漬物にいれて味を作る等、得意分野で力を発揮してもらう場面が多くある。看取りの事例があった際にも、亡くなった時の作法を利用者から教わっている。		
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	センター方式を採用し、家族、本人から情報を収集し思いや意向を把握している。表面的には伝えることがなくても、受診したいと思っていた病院があったり、残してきた家や庭木を気にかけていたりなど、利用者のふとした言葉から職員が気づいたり、家族から教えてもらっている。		
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	センター方式に沿ってアセスメントをするようになってから、職員の意識がより利用者の目線に近づき、ケアプランの検討材料が豊かになってきている。そのなかで本人や家族の思いや意向を取り入れ、ケアマネージャーが中心となりながら職員全員が関わってケアプランが作成されている。	○	アセスメントをして把握した内容から何をプランにのせていくかという点において、職員全体ではまだ難しさも感じている。今後実践と検討を重ねながら職員の共通理解と工夫を深めてもらいたい。
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	気分の浮き沈みや健康面など毎月のモニタリングを行いながら、状況、状態の変化に応じて見直しを行っている。重度者が増えつつあるなかで褥瘡のある利用者もあり、訪問看護事業所からも毎月アドバイスを得て見直しに反映している。		

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)
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	本人や家族の希望する病院の送迎や外出(買い物、自宅見学など)の付き添いなどの支援を行っている。昨年9月には地域住民のための「何でも相談窓口」を設置し、相談数も徐々に増えている。	○	「何でも相談窓口」は、これまで事業所とは関わりのなかった近隣住民も含めて、地域との新たな接点となる。より多くの住民に関心をもってもらいながら、事業所が地域にとって心強い存在となるよう期待する。
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	本人や家族の希望するかかりつけ医での受診支援を行っており、ほぼ毎日受診者の通院支援を行っている。様々な医療機関の受診においては、待ち時間に多大な時間がかかったりコミュニケーションに困難が生じる場合もある。	○	場合によっては訪問看護事業所の協力を依頼しながら、医療機関とのスムーズな連携の在り方を検討することも考えられる。受診する病院に関しては本人の意向を尊重しつつ、家族や事業所の事情を話し合いながら、より適切な医療機関に変更していくことも必要かもしれない。
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	実際に終末期の事例があり、かかりつけ医のバックアップと訪問看護の頻回な訪問や相談対応を得ながら、日々の状態を家族にファックスで毎日連絡し無事看取っている。事業所として困難はあるものの、重度の利用者が多いなかで家族も事業所の負担を理解しながら看取りまでを望んでいることが多く、事業所も極力応えたいと考えている。	○	看取りの経験を経て、事業所では個々の対応マニュアルの必要性を感じている。利用者や家族の意向と状況に応じながら、十分なコミュニケーションを重ねての意思共有と対応の手順化が今後望まれる。
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	利用者の羞恥心については言葉掛けに注意し合い、その都度会議等で話し合いケアに当たっている。一日を振り返って声掛けや利用者対応の自己評価を定期的に行っている。	○	事業所では職員の接遇に関して改善部分がまだあると感じている。家族が訪れた時に記入してもらおうアンケートで接遇面の印象を教えてもらい、それを材料に内部研修を行うことも考えられる。
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	1日の生活の基本的な流れやリズムはあるが、利用者の体調やペースを大事に起床時間や食事時間など一人ひとりに合わせている。利用者の要望で、朝市や八幡様に出かけることもある。開設以降7年が経つなかでは利用者の重度化も進んでおり、本人の行動を伴う支援に難しさも生じている。	○	本人の負担に配慮しながらも、時間のかけ方や頻度などを考慮しての「できること」や、個性に応じた意欲を検討し、日々の生活行動における主体性や「その人らしい」場面に粘り強く見出していってほしい。

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)
(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	職員も一緒に利用者と同じ食事をし、会話を楽しんでいる。近くの商店が希望に沿って刺身の盛り合わせを作ってくれたり、外の食べ放題店に出かけることもある。今後暑い時期には屋外で「流しそうめん」もしてみたいと考えている。		
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	入浴は2日に1回、午前中を基本としているが、希望により毎日や午後おやつの後など、利用者の要望にあわせて対応している。ADL低下の人が増えてきているため、リフトを検討中である。		
(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	利用者の能力に応じて炊飯器のスイッチ入れや干し柿作りなど、役割を意識し力を発揮できるよう支援している。裏手の広い畑での農作業を楽しみにしている人もいのほか、味噌汁作りが日課の利用者は味付けもきめ細かで、その味が「事業所の味」となっている。		
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	暖かい日は庭での外気浴や近くの神社まで散歩し、道中のわらびや栗をひろったり、地域の人たちと会話を行っている。町内巡回のバスを利用し外出してくることもある。またバス停留所は小さな建物になっており、週1回掃除をしに行っている。		
(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	施錠は深夜0時から朝6時までに行っている。日中は鍵をかけず、利用者の外出や行動パターンを把握し、気配り目配りしている。また事業所の周囲は開けて見通しが良く、利用者が外出しても職員や近隣住民が気が付きやすい環境にある。		
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	車イスでの避難対応が難しいとの意見によりスロープを設置し、車イスでの訓練を実施しスムーズになった部分と今後の改善要素(砂利道)を確認できている。地域消防団、婦人協力隊、地域住民などあわせて20名ほどの協力が得られている。今後地震想定訓練も予定している。		

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)
(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	食事は各テーブルに職員が一人つき、摂取状況をチェックし記録している。水分は一日トータル量を記録し、不足がないようにしている。介助が必要な利用者には80分から1時間くらいをかけ、状態をみながらゆっくり力に応じた支援を行っている。		
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	ホールや廊下の共有スペースには利用者手作りのものが多く、心和む空間となっている。利用者の多くはリビングで日中を過ごしており、テーブルやイスなども個々の高さ調整を行うなど工夫している。屋内に緑も多く、リビング上部に伸びているポス(つた)は、あと少しでリビングを1周するとの楽しみにもなっている。		
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	利用者が自宅で使っていたタンスや仏壇、枕など馴染みのものを持ち込み、安心して過ごせる配慮がある。馴染みのものを居室に持ち込むのに際して、家族も意義を理解して協力してくれている。		