

# 1. 調査報告概要表

作成日 平成 20年 7月8日

## 【評価実施概要】

事業所番号	1090500081
法人名	(有)ひまわり介護サービス
事業所名	グループホームサンフラワーⅡ
所在地	群馬県太田市台之郷町 307番地 (電話) 0276-60-2942
評価機関名	サービス評価センターはあとらんど
所在地	群馬県前橋市大友町 2-29-5
訪問調査日	平成 20年 6月 20日

## 【情報提供票より】(20年6月4日事業所記入)

### (1)組織概要

開設年月日	昭和・平成 19年 7月 1日
ユニット数	1 ユニット 利用定員数計 9 人
職員数	11人 常勤専任 6人、常勤兼務 3人、非常勤 2人

### (2)建物概要

建物構造	木造平屋建 1階建ての 階 ~ 1階部分 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)	48,000 円	その他の経費(月額)	円	
敷金	(有) 48,000 円		無	
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( 円) (無)	有りの場合 償却の有無	有/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	1,100	円	

### (4)利用者の概要(6月4日現在)

利用者人数	9名	男性	3名	女性	6名
要介護1	4名	要介護2	2名		
要介護3	1名	要介護4	1名		
要介護5	1名	要支援2			
年齢	平均 80歳	最低	64歳	最高	92歳

### (5)協力医療機関

協力医療機関名	有坂医院 小林内科 伏島医院 おおや歯科医院
---------	------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

採光の工夫により共用空間全体が明るく、落ち着いた雰囲気のあるホームである。設立時からの施設長の経営に対する深い思いを職員は共有し、利用者と職員は共に生活する者同士という考えの基に、日々の支援が行われている。特に地域との関わりを大切にしており、地域の行事に積極的に参加すると同時に、地元の人たちがおしゃべりに、老人メイクの講習に、七夕の飾り付けの手伝いにとホームを訪ねる機会が多く、地域との交流が盛んである。又、利用者の生きがいを引き出す対応の工夫により、利用者一人ひとりがホームでの自分の居場所作りが出来るような支援にも取り組んでいる。

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)
	<p>今回がはじめての外部評価である。</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>今回の自己評価は管理者と一部職員が作成したものを基にして、全職員が話し合って作成したものである。</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>定期的開催している。ホームから事業所の説明や行事の案内、利用者の様子等を報告し、メンバーからの質問や意見を聞いて話し合い、サービスの質の向上に活かしている。元消防署員であったメンバーから避難訓練時の消防署依頼について助言があり、次回の避難訓練に活かす予定である。</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>重要事項説明書に苦情対応窓口を明記している。家族の来訪時には話しやすい雰囲気作りで留意し、要望や意見を聞くように努め運営に反映させている。</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>自治会に加入しており地域の行事や清掃活動には積極的に参加し、散歩の時に言葉を交わして地域の人との交流に努めている。地元小中学生の体験学習や民生委員をはじめ地域の人たちのボランティア等、地域の人との交流の機会を作っている。</p>

## 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	関連施設共通のものとして「生活者の個性を大切に、笑顔でのびのびと……」を基本理念として策定している。運営方針の中に地域との関連性を謳ってはいるが、理念には含まれていない。	○	地域密着型サービスとしての役割を目指した内容を、既存の理念に加えた事業所独自の理念策定について、話し合いの機会を持って欲しい。
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	週に1回開催の職員会議で常に理念に触れて話し合い、日常的には毎日の引継ぎや朝礼時に理念を唱和して確認しながら、全職員が実践に向けて取り組んでいる。		
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	自治会に加入して、積極的に地域の行事や清掃活動に参加したり、散歩の時に言葉を交わす等地元の人との交流に努めている。地元の小中学生が体験学習で訪れたり、民生委員をはじめ近隣の方達がボランティアとして訪れて、老人メイクの講習会や七夕の飾り付けのお手伝いをしてくれる等、地域の人々との交流が図られている。		
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	今回が初めての外部評価であるが管理者をはじめ全職員は自己評価・外部評価の意義と目的を理解している。自己評価は管理者と副施設長がたたき台を作り、それに対して全職員が意見を交換して作成したものである。		
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	定期的で開催している。ホーム側から事業所の説明や行事の案内、利用者の様子などを報告し、メンバーからは質問や意見を聞いてサービスの質の向上に活かしている。メンバーの一人である元消防署員から避難訓練の場合の消防署への依頼について助言があり、今後避難訓練の際に活かす予定である。メンバーに市の担当者や自治会関係者は入っていない。	○	幅広い立場の人が参加する会議ということからも、行政の職員・自治会・老人会等にも声をかけて、出来るだけ多くの方の参加をお願いする努力をして欲しい。

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	書類申請の代行や分からない事の相談のために市の担当者を訪ねており、行政との関係作りを積極的に行っている。		
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	家族は利用料の納入に少なくとも月に1回は来訪されるので、訪問時にホームでの暮らしぶりや健康状態について報告している。場合によっては電話で知らせすることもある。		
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	重要事項説明書に苦情受付窓口を明記している。又来訪時には何でも気軽に話せる雰囲気作りに配慮し、家族の意見は運営に反映させるようにしている。		
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	職員の異動や離職は最小限に抑えるように努めている。関連施設から馴染みの職員の異動を考えるなど、利用者へのダメージが出来るだけ少なく済むよう努めている。		
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	事業所内においては管理者が中心になって勉強会をしたり、外部から講師を依頼して研修会を行っている。その際には地域の方にも声をかけて共に学ぶ機会を作っている。外部研修には職員が交代で積極的に参加するようにしている。基礎研修やリーダー研修などを受講しており、参加者は会議等で報告し内容を共有している。		
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	地域密着型サービス連絡協議会に加入している。連協主催の交換研修や大会等に参加して情報交換をしながらサービスの質の向上に取り組んでいる。		

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 本人が安心して、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	本人・家族には見学してホームの様子を知ってもらい、なるべく納得しての利用をお願いしている。場合によっては自宅を訪問したり、施設や病院からの入所の時にはそれぞれの場所を訪問し、家族や職員から情報を得ての対応を心がけている。帰宅願望のある場合には家族に電話をしたり、一緒に外に出て気分転換を図る等、ケースバイケースの対応を工夫している。		
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	支援する側、される側という関係ではなく、利用者と職員は共に学び・支えあう関係であることを念頭において日々の支援にあたっている。一緒にカラオケやゲームを楽しんだり、そばやうどんを打ったり、ジャガイモ掘りや梅漬けを作るなどの場面作りを工夫している。雑巾を縫ってもらった時等には「ありがとう」の言葉を添えて感謝の気持ちを表している。		
<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	日ごろの言動や表情から利用者の希望・意向の把握に努めている。現在の利用者は全て意思疎通の可能な人達である。		
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	本人や家族から要望を聞き、アセスメントに基づき、全職員で話し合い、介護計画を作成している。		
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	月に1度のモニタリングとおおむね半年に1度の見直しを行っているが、状態の変化に伴い、随時、現状に即した見直しをして新たな介護計画を作成している。	○	新たな要望や変化が見られない場合でも、本人や家族の意向・要望等について情報の再確認を行い、3ヶ月に1回の見直しについて検討して欲しい。

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	利用者の馴染みの店への買い物同行、通院支援、美容院への送迎など、柔軟な支援体制が図られている。		
<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	本人・家族の希望するかかりつけ医となっている。かかりつけ医の通院の場合、職員は家族と同行したり、家族に代わって通院支援する等、いずれの場合も家族と職員は情報を共有している。		
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	重度化や終末期に対する事業所としての方針(家族の希望により事業所としては可能な限り対応する等)についての説明書を示し、家族と話し合い、同意を得ている。又状態の変化があるごとに家族との話し合いを持ちながら支援に繋げている。		
<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	新入職員に対してはプライバシーの確保・個人情報の取り扱い等について説明をし、誓約書をとっている。利用者に対する言葉遣いや対応、特にトイレ誘導時の言葉かけについては配慮した対応を心掛けている。又本人・家族から個人情報の使用・開示に対しての同意を得ている。		
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	利用者本位を心がけ決まりや日課的な過ごし方はしていない。一人ひとりの状態や希望に沿って散歩や買い物の支援をしたり、屋内でカラオケ・ゲーム・読書等を楽しむ等、柔軟な対応をしている。		

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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	利用者の希望を取り入れてメニューを作り、利用者と職員は一緒に食材の買い物や準備をして、同じテーブルを囲んで食事を楽しみ、片付けも一緒にしている。		
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	基本的には女性は月・水・金で男性は火・木・土の午前と午後となっているが、利用者の希望や体調により日曜日も含めた毎日の入浴を支援している。気の合った者同士と一緒に入浴を楽しむこともある。少なくとも週に3日の入浴を支援しており、シャワー浴や足浴等も柔軟に対応している。		
<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	利用者の生活歴・能力・趣味等に合わせて掃除・草取り・洗濯物たたみ・テーブル拭き・おしぼり絞り・新聞取り・梅漬け等を役割としての支援をしている。又、散歩・買い物・お誕生会など気晴らしや楽しみごとの場面作りにも配慮している。		
25	61	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさず、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	天候や利用者の体調等にあわせて、散歩・ドライブ・買い物などに出かけて心身の活性に繋がるような支援をしている。お弁当を持って近くの公園に出かけることもある。		
<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	職員の見守りを徹底し、日中は鍵をかけていない。利用者が外に出たい様子を感じたら、職員と一緒に出かけている。		
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	事業所独自で避難訓練を行っており、地域の方には協力をお願いしてある。運営推進会議で避難訓練の話題が出て、元消防署員の方から地域の消防署に依頼すると避難訓練の指導をしてくれるとの助言があり、実施する予定である。	○	災害を想定した実践的な訓練をするためにも、消防署等に協力をお願いし、又地域の方にも呼びかけて出来るだけ早い時期に消火訓練等を含めた避難訓練を実施して欲しい。

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)
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	栄養士のチェックによりバランスのとれた食事が提供されており、食事や水分の摂取状況を毎日記録し、職員は情報を共有している。利用者の体調によりお粥等の個別支援も行っている。		
(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	採光の工夫により共用空間全てが明るくて、ゆったりとしたソファを2か所に配置、利用者の作品を飾る等居心地良く過ごせるような配慮が見られる。又、窓からは田園風景が、室内には季節の花が飾られており季節感を感じられるような工夫も見られる。		
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	テレビ・家族の写真・カセット・シルバーカー・ぬいぐるみ・使い慣れた毛布・手芸の材料等が持ち込まれて、利用者が居心地良く過ごせるよう、一人ひとりに合った居室作りの支援がなされている。		