

1. 調査報告概要表

作成日 平成 21年 9月 22日

【評価実施概要】

事業所番号	1072300229
法人名	株式会社 彩華舎
事業所名	グループホーム さいか
所在地	群馬県高崎市吉井町矢田 669 (電話) 027-387-5187

評価機関名	サービス評価センター はあとらんど
所在地	群馬県前橋市大渡町 1-10-7 群馬県公社総合ビル5階
訪問調査日	平成 21年 8月 27日

【情報提供票より】(21年 7月 1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 14年 5月 1日
ユニット数	2 ユニット 利用定員数計 18 人
職員数	人 常勤 人, 非常勤 人, 常勤換算 人

(2) 建物概要

建物構造	木造 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)	35,000 円	その他の経費(月額)	円	
敷金	有(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		
食材料費	朝食	300 円	昼食	350 円
	夕食	350 円	おやつ	円
	または1日当たり 円			

(4) 利用者の概要(7月1日現在)

利用者人数	18名	男性	4名	14名
要介護1	5名	要介護2	4名	
要介護3	8名	要介護4	1名	
要介護5	0名	要支援2	0名	
年齢	平均 87歳	最低	74歳	最高 93歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	公立藤岡総合病院 田路クリニック
---------	------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

管理者の業務に対する姿勢は意欲的で、全職員がそろって理念の実践に向けたサービスの提供をするために、職員の日頃の利用者に対する言動等には気を配り、職員の質の向上に取り組んでいる。理念として掲示している「地域住民との交流の下で生活する」の実現のために管理者・職員は地域の行事(人情喫茶・花いっぱい運動・清掃活動等)に積極的に参加して、地域の中に溶け込み馴染みの関係を作るよう努めており、少しずつその成果が見られるようになってきている。

【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>評価の意義の理解と活用については職員の異動等の事情により自己評価は管理者が作成し、外部評価に対しての検討もしていない。介護計画の見直しでは3ヶ月に1回の見直しとカンファレンスを不定期に開催しており、定期的なモニタリングは実施していない。鍵をかけないケアの実践は努力の跡は感じられ、現在は約30分間の開錠をしている。災害対策については改善に取り組み、年に2回の避難訓練を行っている。栄養摂取や水分確保の支援では前回と同様で改善はされていない。</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>自己評価は管理者が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>運営推進会議は不定期に開催しており、事業所からは利用者の様子や行事の報告等を行って、委員からは質問や要望等を聴いて改善に反映させるよう努めている。</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>家族の来訪時に気軽に話せる雰囲気を作り、家族等の意向や要望を聴き出すようにしている。法人がアンケートを実施しており、当事業所に関係のある事項(職員の言葉遣い・掃除・衣服の着替え等)については連絡を受け、改善に努め、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>地域の行事(お祭り・清掃活動・花植え活動等)や定期的に公民館で開催される「人情喫茶」に利用者と職員が参加して、地域の人達と馴染みの関係を作るよう努めている。</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)
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	「家庭的な環境と地域住民との交流の下で生活する」を謳った事業所独自の理念を作り上げている。		
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	申し送り・職員会議・カンファレンス・実践の場等において管理者は常に理念に触れ、管理者・職員が理念を共有し実践に向けて取り組むように努めている。		
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	地域の行事(お祭り・清掃活動・花植え活動等)や定期的に公民館で開催される「人情喫茶」に利用者と職員がそろって参加して交流を持ち、地域の人達と馴染みの関係を作るよう努めている。		
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	職員の異動等のため職員に対して自己評価・外部評価についての十分な説明が出来ず、今回の自己評価は管理者が作成した。前回の外部評価の結果についての話し合いも行っていない。	○	評価の一連の過程を全職員で取り組むことで、日常のケアの振り返りや見直し等が可能となり、サービスに活かしていけるので、自己評価は全職員で取り組むよう努力して欲しい。外部評価の結果を踏まえて、話し合いを持ち更に良いサービスの提供に繋いでいくことを期待する。
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	運営推進会議は不定期に開催している。会議では利用者の様子や行事の報告を行い、委員からの意見や要望を聴くように努めている。	○	運営推進会議開催の目的・意義を確認し、家族等を含めたより多くの方の参加を呼びかけて欲しい。会議を定期的で開催することで、委員同士の馴染みの関係を作りながら、率直な意見交換をしてサービスの向上に活かして欲しい。

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	事業所の状況の報告書やお便りを持って市の担当者を訪し、口頭で説明したり相談等を行い積極的に連携を図っている。		
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	毎月発行している「はな便り」と一緒に担当者(担当制)が利用者の様子や健康状態等を記したお便りに利用者や担当者の写真を載せて家族に送っている。又、家族来訪時には日々の暮らし振りや体調等について報告している。		
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	家族の来訪時には話しやすい雰囲気作りを心掛け、家族等の意向や要望を聴き出すように努めている。法人が家族に対してアンケートを実施しており、ホームに関する内容(職員の言葉使い・掃除・利用者の衣服等に関して)について連絡を受け、改善に取り組んだ。		
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	職員は法人内の他の施設に異動して、経験し学ぶ事により育つという法人の考えで異動が行われている。新入職員に対しては新入職員用の研修資料が作成されており、説明している。入職後は現場において主に管理者・ホーム長が指導にあたり、夜勤の場合は3回一緒に業務について指導している。	○	「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」を踏まえて、職員交代による利用者へのダメージを最小にするためにも、職員の異動や離職を最小限に抑えることについての検討をして欲しい。
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	法人内にある4事業所のオピニオンリーダーによる月1回の会合で問題点を検討、事業所内の研修事項(食事や排泄について等)として取り上げ学習する機会を作っている。事業所外の研修にも参加しており、研修内容については管理者が内容を把握し、必要に応じて会議や勉強会で取り上げている。又、研修会参加者は職員同士で内容を報告し、話し合いを行っている。		
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研修会に参加したり交換研修等を行っている。次回のグループホーム大会では発表の予定である。近隣所在の同業者間で交流を持ち、学ぶ機会を作っている。		

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)
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	本人と家族にホームを見学してもらい、納得しての利用をお願いしているが、家族だけが見学することもある。在宅からの利用が多いが病院や施設からの入居希望の場合は管理者が施設等を訪ね、本人と面会している。入居当初は家族からの情報を基に本人と密に接して、馴染みの関係を作っている。		
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	利用者の生活歴を把握し、これまでの趣味や能力を活かした支援を心掛けている。うどん打ち・野菜作り・漬物の仕方・雑巾縫い・帽子作り・着物の着付けなど利用者から学ぶことが多い。又、利用者と一緒に花の苗を買に行き、一緒に育てる等共に楽しみながらの時間を過ごしている。		
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	日頃の利用者の言動等から希望や意向の把握に努めている。意思疎通の困難な利用者に対しては、共に行動する中での表情や反応等からヒントを得て利用者の思いを感じ取りように努力している。		
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	本人や家族の思いを基に管理者が素案を作り、素案に対して本人や家族の意見を聴き、職員会議で話し合って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	基本的には3ヶ月に1回の見直しをしており、状態の変化に伴い随時、状態に即した見直しを行い新たな計画を作成している。不定期にカンファレンスを行っているが、毎月のモニタリングはしていない。現状では月1回のモニタリングは無理であるが、する方向で努力している。	○	現状に即した計画を作成するために、新たな要望や変化が見られない場合でも、本人や家族の意向や情報を確認しながら、月に1回のモニタリングを出来るだけ早い時期に実施することを期待する。

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					
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	本人・家族の要望や状態を踏まえて、通院支援・買い物同行又は買い物代行など柔軟な支援を行っている。		
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					
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が、入居後家族の都合等で協力医に変更する利用者もいる。協力医受診や家族に代わって通院支援をした場合の報告は家族来訪時や電話で報告している。		
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	事業所としての終末期の対応についての指針が策定されており、入居時に家族等に説明、同意を得ている。状態の変化に応じて家族等の意向・要望を確認しながら協議し、誠意をもって対応する旨明記している。		
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	利用者の誇りやプライバシーを損ねないよう、利用者に対する対応や言葉遣い等について随時職員に指導している。職員は入職時に個人情報の保護等についての誓約書にサインをしている。		
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	利用者本位を心掛け、時間を区切った過ごし方はしていない。起床時間や食事の時間・回数なども利用者の生活リズムや体調に沿った対応をしている。		

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)
(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	利用者は力量に応じて職員と一緒に食事の準備や片付けをしている。時には利用者の嗜好を取り入れたメニューや季節感を感じる食材を用意したり、漬物(ぬか床)を作る等、食事が楽しいものになるような工夫をしている。		
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	入浴時間は基本的に夕方となっているが、利用者の希望やタイミングに合わせて毎日入浴することが出来る。利用者の状況により、午前や午後の入浴についても個別に対応している。		
(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	日々の生活の中で洗濯物たたみ・草取り・洋裁・掃除などの役割を持ってもらい、生甲斐に繋いでいる。夏祭り・地区の花いっぱい運動参加・資生堂のビューティーアップセミナーの開催・カラオケ・映画会・お好み焼き作りなど多彩な行事の工夫・イチゴ園訪問・散歩・ドライブ等により楽しみごとや気晴らしの支援をしてい		
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	天気の良い日には車椅子の利用者を仲間の利用者が押して散歩に出かけたり、中庭でのお茶飲みやおしゃべり等、戸外に出て外気に触れる機会を作っている。		
(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	管理者は鍵をかけないケアの必要性やかけることの弊害については理解しているが、過去の飛び出し事故の経験からこれまでは施錠をしていた。現在は管理者が玄関付近の掃除をしている時間帯(約30分)のみ開錠している。	○	管理者・職員間で鍵をかけないケアの実践について話し合いを重ね、見守りや利用者の状況を把握する等の工夫により、開錠の時間を30分が1時間、更に2時間というように延長する努力をして欲しい。
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	消防署の協力により年に2回避難訓練を実施している。緊急対応マニュアルを作成し、職員間に周知徹底を図っている。		

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・水分の摂取量を確認し、その情報をパソコンに記録している。	○	高齢者にとっては一定以上の水分を摂取することが健康維持のために大切と云われていることを確認し、常に全職員が摂取状況が把握出来る方法を検討して欲しい。
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	中庭の花壇には季節の草花を植え、ホーム内にも生花を飾ったり、1年の行事に合わせた飾り物(七夕飾り等)をして、季節感を味わってもらえるよう配慮している。ソファ等設置場所の工夫で利用者同士が会話を楽しむ場所も用意されている。		
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	利用者それぞれは馴染みのある整理ダンスや椅子、家族の写真等を持ち込んで安心して過ごせるような居室作りを工夫している。		