

1. 調査報告概要表

作成日 平成 20年2月2日

【評価実施概要】

事業所番号	1070102262
法人名	株式会社 栄光
事業所名	グループホーム ひかり
所在地	群馬県前橋市南町3-7-5 KCCL(電話)027-226-7133

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 コミュン100 1-B
訪問調査日	平成 20年 1月 18日

【情報提供票より】(20年 1 月 6 日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	昭和・平成 18 年 2 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 4 人, 非常勤 7 人, 常勤換算 6.5

(2)建物概要

建物構造	鉄筋 造り
	7 階建ての 階 ~ 2 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)	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(100,000 円) 無	有りの場合 償却の有無	(有)無	
食材料費	朝食	300 円	昼食	400 円
	夕食	300 円	おやつ	円
	または1日当たり 円			

(4)利用者の概要(1 月 6 日現在)

利用者人数	9 名	男性	2 名	女性	7 名
要介護1	3 名	要介護2	4 名		
要介護3	1 名	要介護4	1 名		
要介護5	名	要支援2	名		
年齢	平均 86 歳	最低	73 歳	最高	92 歳

(5)協力医療機関

	積心会 富沢病院
--	----------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

このホームは前橋駅に隣接して建てられた七階建てマンションの二階部分を改造したもので、利用者が生活し易いように工夫しており、全体的に家庭的で落ち着いた雰囲気が感じられる。管理者・職員は常に理念を振り返りながら、『自分達は10番目の利用者』との気持で、利用者の立場に立ち、一人ひとりの生活暦を踏まえながら、きめ細やかな対応に取り組んでいる。又、「食べること」「外に出る機会を多く持つこと」を大切に考え、楽しみながら毎日の生活を送れるような支援が行われている。家族宛に出す管理者の便りに対して、家族から多数の返事が送られており、家族と管理者・職員間のコミュニケーションが円滑に行われていることが伺えた。

【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>前回の改善課題であった施錠の件については、課題として検討はされているが利用者の安全性を第一に考えて現在も施錠している。感染症対策とホーム内の清潔・衛生管理についてはクリアされている。注意の必要な物品の保管管理については、浴室の洗剤等の保管場所の問題が残されている。</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職員全員で話し合い、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>会議は定期的開催しており、ホームからは利用者の様子やサービスの状況等の報告・インフルエンザや熱中症についての話・災害時の協力依頼等を行っている。メンバーからの希望により車椅子の使い方の実習などを行った。</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>苦情受付担当者が明記されている。家族の来訪時やお便りの交換等で家族の意見や希望を汲み取るようにしている。母の足がむくんでいるのでその対応を、偏食の心配がある時は補食を、昔花屋をしていたので出来れば居室に花を絶やさないで欲しい等、率直な意見が聞かれ、対応に反映させている。</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>町内会に入っており、ごみ出し等に協力している。散歩や外出時に近隣の人に挨拶したり、気軽に言葉を交わしたり、近くの飲食店から出前をとる等、出来るだけ交流の機会を作るようにしている。又地元小学校から運動会の案内を受け、見学に出かけている。</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	設立時より、個別性を大切に考え「今までの生活を大切に、その人らしく尊厳を持った生活が送れるよう支援する」を事業所独自の理念として掲げているが、地域との関連性についての表現は見られない。	○	既存の理念に、地域密着型サービスとしての観点から、地域の中での生活を意識した表現を組み入れることを期待したい。
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	毎月開催されるスタッフ会議で、理念が実践されているか、問題点は無いか等の話し合いを行っている。又、毎朝の申し送り時には全員で理念を唱和し、確認しながら日々の支援に取り組んでいる。		
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	町内会に加入しており、ごみ出し等に協力している。近隣の人とは散歩や外出時に挨拶や会話をしたり、近くの飲食店から出前をとって、出来るだけ交流の機会を作るようにしてる。また地元小学校の運動会の案内を受けて見学に出かけている。		
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	サービス評価の意義や目的は全職員が理解し、外部評価の結果を踏まえて検討し、具体的な改善に取り組んでいる。今回の自己評価は管理者と職員が話し合っ て作成した。		
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	運営推進会議の担当者を決めて、2ヶ月に1回開催している。ホームからは利用者の様子やサービスの実施報告をしたり、インフルエンザや熱中症の話等をしている。また、同じマンションの住人がメンバーになっているので災害時の協力依頼をしている。メンバーから出された意見は、議事録を基に全体会議で話し合い、今後のサービスの向上に活かしている。		

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)
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	市の担当者とは積極的に行き来する機会を作り、問題事例等分らない事は何でも相談している。地域包括支援センターの職員とも出来るだけ交流の機会を作っている。		
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	毎月の請求書と一緒に、管理者が家族宛に「利用者一人ひとりの様子や健康状態について」の手書きの便りと、毎月発行の「かわらばんひかり」を送っている。利用者の状態に変化の見られ時には電話等でお知らせしている。		
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	入居時に苦情受付担当者を知らせる他、苦情受付箱も設置している。家族の来訪時の会話から、家族の意見や不満を汲み取るようにして、運営に反映させている。また毎月の管理者の便りに対し、家族からの返事が寄せられており、その中から家族の気持ちを汲み取って、対応に活かしている。		
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	開設2年目で、現在のところ職員の交代はない。新しい職員が入る場合は「かわらばん ひかり」で家族に紹介し、最低1ヶ月の間、早出・日勤・遅出については先輩職員がアドバイスしながら支援にあたっている。、夜勤については慣れるまで、管理者と一緒に業務に就くようにしている。		
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	事業所外で行われる研修会には、職員の希望を聞いて勤務時間内の受講の機会を与えている。交換研修も行い、他の事業所から学ぶ機会を作っており、研修内容については報告書の提出と、会議での報告、日常的な話し合い等で伝えている。		
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おり、ホーム間の交換研修・レベルアップ研修・事例検討会等に参加し、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)
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	まず家族から話を聞いて、本人と家族にホームを見学してもらって、サービス利用となるよう支援している。入居後慣れるまで家族に協力をお願いしている。帰宅願望の方に対して、職員があまり口を出さずにいると、先輩利用者達が言葉をかけて、場の雰囲気に馴染めるよう働きかけている。		
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	日常生活の中で各自の力量が活かせるよう、食事の片付け、食器拭き、洗濯物たたみなど職員と一緒にしている。煮物の作り方、昔の行事や戦争の話等、利用者から学ぶことは多く、支え合う関係が構築されている。		
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	利用者各自の生活暦や家族からの聞き取りで、意向の把握を行い出来ることへの継続的な支援を行っている。又、日常生活の様子から一人ひとりの思いを確認し、利用者本位の対応に取り組んでいる。居室に一人で居ることが不安で、寂しがらる利用者が居間(共用空間)で全ての時間を過ごされていた。		
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	担当者が主になってアセスメントとを行い、家族等の意向を汲み取りながら、毎月のカンファレンスで全職員で話し合い、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	3～6か月に1回の見直しを行っている。心身の状態に変化が生じた場合は職員間で話し合い、現状に即した計画の見直しを行っている。	○	状態に変化が見られなくても、新鮮な目で本人・家族の意向や状況を確認しながら、月に1回のモニタリングを行い、少なくとも3か月に1回の計画の見直しが望まれる。

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	家族による受診を基本としているが、家族の都合により通院支援を行っている。買い物の同行、お墓参り、実家の跡地を見に行くなど、利用者の希望に沿った柔軟な対応に取り組み、利用者の満足度を高める努力をしている。		
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	従来から受診している病院がかかりつけ医になっている方(4名)は基本的には家族による受診であるが、緊急時には家族に代わり受診支援をしている。他の方は本人・家族の希望で協力医がかかりつけ医となっており、職員が送迎し様子については家族の来訪時や電話等で報告している。		
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	終末期について、職員間で出来れば看取りまでしたいという話はあるが、具体的な対応指針についての話し合いはしていない。家族から延命のための処置は希望しないとの意向は聞いている。	○	終末期・重度化に向けた対応方針について、事業所が対応しうる最大の支援方法を踏まえて、出来るだけ早い段階から、本人・家族・医療関係者・職員間で話し合い、全員で方針を共有することが望ましい。
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	個人の尊厳を守り、利用者に対する言葉遣いや態度についても気を配りながら対応している。全職員が個人情報の保護の大切さを理解し、その取り扱いについても徹底している。		
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	これまで生活歴を踏まえて、一人ひとりの状態や思いに配慮した対応をしている。朝食の時間も利用者の状況により時間がまちまちである。お墓参り・夜景の見学・外食等、希望に沿った支援をしており、外食の時にビールを飲む方もいる。		

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)
		○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食事の準備から片づけまでの一連の作業を職員と一緒にしている。利用者の嗜好に配慮しながら献立を考え、食事時、職員は利用者と同じテーブルと一緒に食事をとり、会話を楽しみながらさりげなく支援をしている。		
		○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	ゆったりと気持ちよく入浴していただくことを心がけ、利用者の体調等を考慮しながら、希望に沿った入浴の支援に取り組んでいる。入浴を拒む方には対応を工夫しながら、少なくとも週に2回の入浴と足浴等の支援をしている。開設当初は夜間入浴の体制も取っていたが、現在は希望する方がいないため実施していない。		
(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					
		○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	利用者一人ひとりの生活歴を把握し、洗濯物たたみ・食器拭き・部屋の掃除・トイレトペーパーの交換・花の水遣り・新聞を折る等、日常的に継続できるよう支援しながら、常に感謝の言葉を添えている。利用者の希望で外食に出ることが多く、共に楽しむ時間を共有している。		
		○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	その日の天候や利用者の希望・体調に応じて、日常的に散歩・神社参り・外食・近くのショッピングセンター等へ出かけている。		
(4) 安心と安全を支える支援					
		○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	ホームはマンションの二階にあり、出入り口はエレベーター・階段を使用しているため、利用者の安全を第一に考え、家族の了解を得て出入り口に鍵をかけている。	○	鍵をかけることによる心理的不安や閉塞感等について再考し、利用者の外出の傾向や状況等をつかみながら、職員の見守り・連携プレー等により、鍵をかけることを常態化しないような対応について検討して欲しい。
		○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	年に2回の訓練をし災害時の通報の方法や消火器の実習等をしている。運営推進会議のメンバーを通して、マンションの住人に災害時の協力をお願いしている。	○	マンションの2階で生活していることを考慮し、利用者の安全のために、災害時の避難についての具体的な方法を話し合っ、マニュアルを作成し、全職員が共通の認識として持つことを期待する。

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)
(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	栄養のバランスを考えて献立を作成しており、食事の量や水分等をチェックし記録に残し、すべての職員が共有している。摂取量の少ない方には好みのもので補うようにしている。		
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	共用空間である食堂・居間の床は明るい色調で、人口色の強い蛍光灯は使用せず、落ち着いた雰囲気を出す工夫が見られる。又、馴染みの調度品・テーブル・椅子・ソファが配されており、台所からの包丁の音や匂いから生活感が感じられる。又、季節の花を飾ったり、鉢を置いたりして季節を感じるための配慮が見られる。		
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	居室には馴染みのダンス・テレビ・洋服や家族の写真などが持ち込まれており、居心地よく過ごせるような工夫をしている。		