

# 1. 調査報告概要表

作成日 平成19年 7月24 日

## 【評価実施概要】

事業所番号	1090500016
法人名	三菱電機ライフサービス(株)群馬支店
事業所名	尾島ケアハートガーデン グループホーム さるびあⅡ
所在地	群馬県太田市尾島町270-1 (電話) 0276-52-5032
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19年7月3日

## 【情報提供票より】平成19年6月11日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 18年 年 5 月 11 日
ユニット数	1 ユニット 利用定員数計 9 人
職員数	9 人 常勤 8人 兼務 1人 非常勤 1人

### (2) 建物概要

建物構造	(軽量鉄骨)造り 1階建ての 階 ~ 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)	50,000 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(100,000)円 無	有りの場合 償却の有無	有/無	
食材料費	朝食	230 円	昼食	320 円
	夕食	530 円	おやつ	100 円
	または1日当たり 1,180 円			

### (4) 利用者の概要(6月11日現在)

利用者人数	8名	男性	2名	女性	6名
要介護1	1名	要介護2	2名		
要介護3	3名	要介護4	1名		
要介護5	0名	要支援2	0名		
年齢	平均 82.6 歳	最低	76 歳	最高	89 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	総合太田病院 堀江病院、横室医院 飯塚歯科医院
---------	-------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

法人責任者、事務長は、管理者が、利用者の生活を支援することに専念できるような環境を整え支援している。管理者、職員は利用者の日常生活を一人ひとりの思いに添って支援をしている。運営理念に基づき利用者の生活を支援をするために、ケアサービスの質の向上を目指しチームワークの良さで取り組んでいる。ホームは同敷地内に系列のホームとその周辺は住宅と畑に囲まれている環境に設置されている。地域のお祭りや散歩時の交流、お茶会、ボランティアの受け入れ、利用者の友人、近隣の方が立ち寄ってくれる等の地域との交流を積極的に進めている。

## 【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)
	今回の外部評価が初回であり、該当なし
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)
	サービス評価の意義や目的は職員全員に伝え、サービス評価ガイドランスを読んでもらったが、管理者、事務長、リーダーで作成し、職員全員では取り組んでいない。
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)
	運営推進会議は同敷地内の系列のホームと合同で定期的に行っている。会議ではホームからの報告、災害対策に関して、地域に協力依頼をしている。会議での要望を受け入れ、お茶会や家族同士の交流の機会を持ちたいとのことで家族会の開催を予定している。
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)
	定期的に「さるびあ通信」を発行し、ホーム全体の様子を知らせ、健康状態や暮らしぶりは主に電話で報告をしている。訪問時にはスナップ写真を見てもらうようにしている。運営推進会議にも家族代表者に出席してもらい意見や要望等を聞くようにしており、玄関には意見箱を設置している。訪問時には何でも言ってもらえるような雰囲気づくりに留意している。家族からの意見で家族同士の交流の希望があり実施していく方向の取り組みをしている。
重点項目④	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	散歩時に挨拶を交わす、ホームの行事には地域の方に呼びかける、地域の新年会には出席する等、ホーム側から積極的に働きかけている。自治会に加入し、地域の行事(祇園、ねぶた祭り等)に参加している。お茶飲み会、一緒にフラダンスや手品等を楽しみ、また、保育園と交流、ボランティアの受け入れ等もしている。

## 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 (すでに取り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	○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	地域密着型サービスの意義を職員全員で共通理解し、話し合いで運営理念を掲げている。		
	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	管理者、職員は運営理念を念頭において、会議や研修、日々の申し送り等で振り返り理念の実践に向けて取り組んでいる。		
2. 地域との支えあい					
	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	散歩時に挨拶を交わす、ホームの行事に地域の方に参加を呼びかける、新年会に出席する等、ホーム側から積極的に働きかけている。自治会に加入し、地域の行事にも参加(祇園、ねぶた祭り等)また、お茶飲会と一緒にフラダンスや手品等を楽しんでいる。保育園との交流やボランティアの受け入れ等もしている。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
	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に伝え、サービス評価ガイドンスを読んでもらったが、自己評価には全職員では取り組んでいない。	○	評価は一連の過程を職員全員で取り組むことにより、日常のケアの振り返りや見直し等の良い機会となるので、サービスの質の確保に活かすために全職員で取り組んでいくようにしてほしい。
	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	同敷地内の系列のホームと合同で、定期的開催を実施している。会議では、ホームからの報告と災害対策等の協力依頼を行い、出席者からの質問、意見、要望を聞き、意見の中からお茶飲み会を実施したり、家族の交流会の開催を予定している。		

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)
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	運営推進会議に出席してもらい、ホームの理解を深めてもらっている。市の担当窓口には電話や訪問をし、気軽に相談にのってもらっている。		
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	定期的に「さるびあ通信」を発行し、健康状態や暮らしぶりは主に電話で報告をしており、訪問時にはスナップ写真を見てもらおうようにしている。金銭管理は訪問時に金銭出納帳をチェックしてもらい、月1度はコピーと領収書を送り報告をしている。		
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	運営推進会議に出席してもらい意見を聞いたり、家族の訪問時には、何でも言ってもらえるような雰囲気づくりに留意している。玄関に意見箱を設置するなどの工夫をしている。		
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	職員の交代は利用者に対する影響を最小限にするために、引継ぎの期間を十分に取り、スムーズに移行できるようにしている。交代前後の利用者、家族への説明や対応の仕方等を細かく引き継ぎ、混乱を招かないように配慮している。		
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	新規に採用した職員への入社教育を基本に行い、現場教育を重視しケアの質の向上を図るようにしている。職員の段階に応じて社内研修、外部研修を受講できるようにしている。研修報告は毎月の全体会議で報告をしてもらっている。		
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	グループホーム連絡協議会に加入して会議や研修に参加をしており、ブロック別の交換研修や近隣のホームと相互訪問や連携を図りサービスの質の向上を目指している。		

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>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	本人、家族に見学をしてもらい、お茶を共にするなどし過ごしてもらうことや入居お試し期間(3日間以内)を設けている。ホームの環境に馴染めるように計らい、生活が安定するのを見極めて本格的な利用に移行するようにしている。		
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	利用者は人生の先輩であるという考えを職員は共有しており、日常生活場面(野菜づくり、手打ちうどんづくり等)で利用者から教えてもらう場面が多い。支援する側、支援される側という意識を持たずにお互いが協働しながら和やかに生活ができるようにしている。		
<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	日々のかかわりの中で、言葉や表情、行動などから思いを把握するように努めている。意思疎通困難な方には家族から情報を得るようにする等、個別にゆっくりと時間を掛けて把握するように努力している。情報は職員間で共有し日々のケアに活かすようにしている。		
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	本人や家族には日頃のかかわりの中で、思いや意見を聞き、反映をさせるようにしている。アセスメントを含めて職員全員で意見交換やモニタリング、カンファレンスを行っている。	○	家族からの意見や要望を介護計画に反映をさせるためには、①作成の段階で意見や要望を聞くことができる機会を設けること、②完成された計画書の提示でなく案として説明をしたらご家族も意見や要望が言いやすい、この2点の工夫の取り組みをしていかれると良いのではないかと。
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	介護計画の見直しは3ヶ月に1度と状態の変化に応じて実施している。職員全員で評価を行い、話し合いをし現状に即した新たな計画を作成している。		

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)
<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	本人、家族の状況に応じて、通院介助や送迎、福祉用具の情報提供等の支援は柔軟に対応している。		
<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、家族が希望するかかりつけ医となっている。また、受診や通院は本人や家族の希望に応じて対応している。複数の医療機関との連携は蜜にしている。		
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	入居時に、利用者の状態の変化に伴った場合の家族の意向を聞いており、その都度対応していくようにしているが、文章化はされていない。	○	重度化や終末期に向けた方針をホームとして家族に伝え家族としての意向を聞き文章化し、その都度どのようにしたいか確認をしておくように取り組まれていかれるとよいのではないかと。
<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	利用者の誇りやプライバシーを守ることは、利用者の「尊厳を守り、自立を促す生活」をするためと職員全員が認識をし、言葉かけや対応、記録等の個人情報の取り扱いに注意をしている。		
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	日々の生活では職員の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、できるだけ個別性のある支援を行っている。		

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)
<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	食事は生活の中で楽しみの一つである。栄養士が立てている献立の中に利用者の嗜好も取り入れ、食事づくりの準備も一緒にしながら支援している。職員と利用者が同じテーブルを囲んで楽しく食事ができるよう雰囲気づくりも大切にしている。外食や出前をするなどの楽しみもある。		
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	入浴は一日置きであるが、利用者の希望により毎日でも入れるようにしている。現在は夜間入浴を希望する方がいないので、午前中に入ってもらっているが、希望に応じて午後も対応している。シャワー浴も行っている。		
<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	利用者の生活歴を把握し、草むしり、洗濯物を干す、畑仕事等の得意分野で一人ひとりの力を発揮してもらえるよう、できそうなことを把握し頼み、感謝の言葉を伝えるようにしている。		
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	散歩や買い物、季節の花見、ドライブ、外食ツアー、公園に行く等日常的に戸外に出る機会を多くするようにしている。屋外のベンチで過ごすようにもしている。		
<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	利用者一人ひとりのその日の気分や状態をきめ細かく把握し、職員が共有し見守りの中で、日中は玄関には鍵をかけずに自由な暮らしを支援している。		
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	火災緊急通報マニュアルが作成されており、避難誘導訓練は今月実施していく予定になっている。地域の協力的体制は重要であるため、運営推進会議のメンバーや自治会に協力を呼びかけている。		

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	献立は栄養士が作成しており、それに基づいて作っている。利用者の希望に応じて栄養バランスを保ちながら変更をしている。食事や水分の摂取状況を毎日チェックし、記録しながら、職員は情報を共有している。		
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	食事づくりの音やご飯の炊ける匂いがホールに漂う家庭を感じる環境である。居室の入り口には飾り棚があり鉢植えや花が置かれており、廊下や玄関の空間には水彩画が飾られ、心和む優しいさの配慮がなされている。		
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	利用者の生活用品(ベッドや家具、衣類、鏡台等)は馴染みのある物が持ち込まれている。利用者一人ひとりの家庭のような環境になっており、本人が居心地よく過ごされているように見受けられた。居室のドアの色は優しい色使いで各室の色が違うことで利用者に分かりやすくなっている。		