

# 1. 調査報告概要表

作成日 平成19年 10月11日

## 【評価実施概要】

事業所番号	1072600321
法人名	株式会社ベルジテレーノ
事業所名	グループホーム 高山の家
所在地	群馬県吾妻郡高山村中山6859-186 (電話) 0279-70-5110

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9月20日

## 【情報提供票より】19年7月25日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 12 年 10 月 1 日
ユニット数	2 ユニット
職員数	18 人
	利用定員数計 18 人 常勤 11 人, 非常勤 7 人, 常勤換算 5.7 人

### (2) 建物概要

建物構造	RC 造り
	2 階建ての 1 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)	55,000 円	その他の経費(月額)	7,000 円	
敷金	有( 円)	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( 円)	有りの場合 償却の有無	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	1,000 円		

### (4) 利用者の概要(7 月 25日現在)

利用者人数	18 名	男性	4 名	女性	14 名
要介護1	3 名	要介護2	5 名		
要介護3	5 名	要介護4	5 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 84 歳	最低	54 歳	最高	94 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	ほたか病院 こすもすクリニック ほたか医科歯科
---------	-------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

管理者と職員の信頼関係がしっかりと出来ており、常に話し合いを持ちながら日々の支援に取り組んでいる。特に食生活には力を入れており、利用者の希望を聞きながら、四季折々の食材を使用し、食欲をそそる食事を提供している。献立作成にあたっては、原価計算をしながら出来るだけ安価に抑える努力をされており、その内容については運営推進会議で報告、会員の意見を聞いて次の支援に活かしている。会議に参加している役場の職員を通して、地域との交流が見られるようになり、隣接するパース大学の学生との間に災害時の協力体制が出来ている等、地域に根ざした取り組みが行なわれている。

## 【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>前回の改善点であった昼食時のBGMについては、音量を抑えてゆっくりと食事の出来る雰囲気であった。食事の介助についても、ごく自然に行なわれていた。</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>今回の自己評価は職員全員で取り組んでいる。</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7回開催しており、当初はホームの説明や利用者の状況の報告などであったが、会を重ねるにつれてメンバーの意見や協力が得られるようになり、地域との交流に反映させている。メンバーから終末期についての話が出ており、今後は一つの課題として、推進会議においても話し合っていく予定である。</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>来訪時に日頃の暮らしぶりを報告し、又、来訪できない家族には電話でお知らせして、家族の意見や要望を聞くようにしている。運営推進会議には家族も出席しており、家族からの意見や要望を聞き、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>自治会には加入していない。(自治会の行事はあまり行われていない) 地元の住人を職員として採用しており、職員を通して地域との交流を図るよう努めている。又、事業所から積極的に地域の小学校・中学校に働き掛けており、運動会に招待されるなど、少しずつ、地域との連携が出来てきている。</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	「その人らしさ」を基本にして、「温もりのある代理家族の中で安心して生活すること」を事業所の理念として策定しているが、「地域の中で暮らし続ける事を念頭に置いた」理念についてのの見直しはされていない。	○	既存の理念に「地域の中で交流を持ちながら生活する事」を意識した理念を付け加える事を検討して欲しい。
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	毎日の申し送り時や職員会議等で運営理念に触れ、管理者・職員は共に確かめ合いながら、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	自治会には加入していない。地元の人をホームの職員として採用し、地域との関わりを作るように努めている。又積極的に地域の小・中学校に働きかけ、学校の運動会に参加したり、運営推進会議開催により役場課長とも馴染みになり、課長が地域とホームの交流の一助となってくださっている。		
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に伝え、全職員で評価に取り組んでいる。外部評価の結果を踏まえ、改善に向けて検討し、実践をする努力をしている。		
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	定期的開催しており、これまでに7回実施し、前回はホームの納涼祭に合わせて8月に開催した。ホームの実情や評価結果等を説明し、意見をもらいながらサービスの質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	運営推進会議の開催を機会に、役場担当者(住民課長)と馴染みの関係が出来、会議以外でも行き来するようになった。課長が地元のボランティアを紹介してくれる等、サービスの向上に反映している。		
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	家族の来訪時にアルバムを見せながら、利用者の暮らし振りや健康状態を報告している。来られない方には手紙でお知らせしている。ホーム便りは毎月発行しているがホーム内に提示しているだけで家族には送っていない。		
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	来訪時に気軽に話の出来る雰囲気作りに留意し、家族の意見を聞くように努めている。運営推進会議に参加の家族からターミナルケアについての話題が出ているので、終末期に対する話し合いの機会を持ちたいと考えている。		
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している。馴染みの職員によるケア提供を重視しており、新しい職員は利用者と接する時間を多くし、出来るだけ早く顔馴染みの関係が出来るような配慮をしている。		
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	事業所内で研修を開催する他、事業所外の研修会には管理者・職員が順番に参加している。管理者は出来るだけ手を出さず、全職員が衛生管理や食事に関する業務など全ての仕事を把握するように、交替で担当するように配慮している。		
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	グループホーム連絡協議会に加入しており、中毛北部ブロック所属のグループホームとの交流を持ち、サービスの質の向上に取り組んでいる。事業所内のグループホームと交換研修を行い、他のホームから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)
<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、場の雰囲気に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	管理者は本人や家族と話し合い、ホームを見学してもらっている。必要に応じてショートステイの利用として、一週間ぐらい体験入所してもらい、雰囲気に馴染めるように配慮した取り組みをしている。		
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	利用者の家族のつもりで支援することを心がけ、各年代毎の職員の配置を考慮し、孫・子供・兄弟のようになって接している。利用者が人生の先輩である事を職員は共有しており、利用者から昔の歌を覚えてもらう場面も見られる。また職員が休日に子供を連れて来て、利用者と一緒に楽しい時間を過ごしている。		
<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	利用者の毎日の言動や表情、雰囲気などから、利用者が何を求めているかを把握し、意向に沿った支援をしている。例えばトイレに行きたいのかどうかは利用者の様子から察知する事が出来る。		
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	本人や家族の意向を基に、職員会議で話し合い、計画作成担当者が作成している。		
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ヵ月毎の見直しをしているが、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					
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	利用者の状態により、皮膚科、整形外科等の受診を家族に代わり通院支援をしている。事業所の多機能性を活かし、ショートステイを受入れる事もある。		
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	月に2回、かかりつけ医の訪問診療を受けている。受診の時には看護師が同席して説明を聞き、家族には来訪時や電話等で利用者の状況を知らせている。		
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	終末期に向けた具体的な方針について関係者間の話し合っていない。在宅酸素使用の方にも対応しており、家族との話し合いで、職員が出来る範囲の対応をしている。これまでに老衰で亡くなった方が一人おられる。	○	重度化や終末期の対応・方針について、関係者全体で話し合っ、支援の具体的な内容等を共有することが望ましい。
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	職員会議や日々の支援の中で、プライバシーの確保については話し合っている。特に新入職員に対しては、採用時に利用者に対する姿勢・態度・言葉使いについて説明している。		
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	基本的な一日の流れはあるが、利用者本位を心がけ、その人らしく暮らせるよう支援をしている。テレビを観る人、ぬりえをぬる人、裁縫をする人、居眠りをする人、それぞれが自由に過ごしておられた。		

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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	利用者の嗜好等を考慮しながら献立を作り、利用者と職員は共に食事を楽しみ、片づけ等を一緒にしている。屋外でバーベキューをしたり、焼き芋を作ったりと職員と利用者は一緒に楽しんでいる。		
23	57	○入浴を楽しむことが出来る支援 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	入浴前に利用者の健康状態を確認し、本人から入浴の希望をとって入浴の支援をしている。毎日入浴は可能であるが概ね2日に1回の入浴となっている。入浴拒否の方には言葉かけ等を工夫しながら支援している。		
<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	食事の片付け・ホールや居室の掃除・雑巾縫い・装飾品の作成等、利用者が楽しみながら出来る場面作りを支援している。常に「ありがとう」の言葉を添え感謝の気持ちを伝えている。		
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	天候や利用者の希望・気分に応じて、敷地内や近くにある「みどりの村」の散歩をしたり、ドライブを楽しむ他、食材の買い物に同行してもらうこともある。		
<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	利用者に不安や閉塞感を与えないように鍵をかけないのが当たり前になっている。居室の中鍵が出来るようになっているので、利用者が鍵をかけた場合は様子観察をしている。		
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	消防署の協力を得て年に2回避難訓練を行っている。避難訓練方法を隣の看護学生と一緒に勉強し、いつでも協力してもらえる体制が出来ている。事業所には自衛消防隊組織(通報・連絡係、消火係、避難誘導係、防護・救護係等)があり、職員はいずれかに所属し、災害時に対応する仕組みが出来ている。		

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)
(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慮しながら献立を作り、食事や水分の摂取状況を毎日チェックし、記録して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	共用空間には利用者の作品を飾り、季節を感じさせる切花・鉢物を置き、台所からは食事の準備の音や匂いが漂い、生活感や季節感を感じられるような配慮が見られる。又ホールからの眺望が良く、周囲の山々から季節の移ろいを感じる事が出来る。		
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	居室には利用者の作った作品と洋服などが一部見られるだけで、利用者が落ち着いて過ごすための工夫が少ない。	○	家族とも相談しながら、馴染みの物を持ち込む等、趣味や好みを反映した置物・装飾品等を工夫して、居心地良く過ごせるような居室作りを期待したい。