

# 1. 調査報告概要表

作成日 平成19年 11月29日

## 【評価実施概要】

事業所番号	1071100356
法人名	ケアサプライシステムズ株式会社
事業所名	グループホーム ひばり
所在地	群馬県安中市原市3-6-20 (電話) 027-385-1555

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2-29-25 コミュニ100 1-A
訪問調査日	平成 19 年 11 月 8 日

## 【情報提供票より】(19年10月15日事業所記入)

### (1)組織概要

開設年月日	昭和(平成) 13 年 3 月 1 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 5 人, 非常勤 4 人, 常勤換算 6.7

### (2)建物概要

建物構造	木造平屋建て造り 1階建ての 1階 ~ 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)	54,000 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	有/無	
食材料費	朝食	200 円	昼食	300 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( 10 月 15 日現在)

利用者人数	9 名	男性	1 名	女性	8 名
要介護1	2 名	要介護2			
要介護3	3 名	要介護4	1 名		
要介護5	2 名	要支援2	1 名		
年齢	平均 85 歳	最低 67 歳		最高 100 歳	

### (5)協力医療機関

協力医療機関名	正田医院 半田歯科医院 訪問看護ステーションこすもす 老健ケアピース
---------	------------------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

開設当初よりホームの理念として「地域と密着して交流を深め、利用者が安心した生活が送れる」ことを掲げており、災害時の地域の協力体制・地元の人との交流・地域行事への積極的な参加等、実生活の中で理念を活かした支援が行われている。母体代表者・管理者・職員間の連携が良く、常に前向きな姿勢で支援に取り組んでおり、一人ひとりを大切にしたい個性のある対応を心がけ実践している。市町村の理解や支援を受けており、介護保険の説明会をお願いする等、地域の人達も含めた勉強会を開催し、市担当者・地域住民・事業所職員等の交流の場としても役立っている。

## 【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①入居者の居室の環境作り ②サイドレール4本使用の件 ③入浴支援 ④情報伝達確認のサイン ⑤継続的な研修 ⑥ホーム内の衛生管理等全ての点について職員間で話し合い、改善に向けて努力の結果全てクリアされている。</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>運営者と管理者は評価の意義や目的を理解し、積極的に評価に取り組む姿勢を持ち、職員にも伝えている。今回の自己評価は管理者と職員が話し合って作成している。</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>運営推進会議は定期的開催しており、ホーム側から事業所の説明・各種情報の提供・利用者の様子等を報告している。回を重ねるにつれてメンバーからの意見も聞かれ、災害時の連絡網の拡大や地域の人達との交流(おやき作り・アニマルセラピー等のボランティア)等ホームのサービスに向けた取り組みに活かされている。</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>定期的にホーム便りを発行、来訪時に日頃の暮らし振りを報告しながら、家族が日頃気の付いた事・意見・要望・苦情等が気軽に言える雰囲気作りを心がけ、いつでも対応出来る体制が出来ている。</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、地域の行事に参加したり廃品回収にも協力している。ホーム開催の納涼祭やクリスマス会に招待したり、地元ボランティアとの交流、高校生の実習や中学生の体験学習の受け入れ、災害時の地域の協力体制(地域の連絡網)等々地域との連携が図られている。近隣の人達を招待してお茶会を開く等、利用者と地域の人との交流の場を設けている。</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)
<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全職員で確認し、「地域の中で暮らし続けることを支えるサービス」を謳った事業所独自の理念を作り上げている。		
	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	理念は玄関・事務所・台所などの目に付くところに掲示すると共に、毎日の申し送り時や職員会議等で地域密着については特に力を入れて話し合い、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	自治会に加入しており、地域の行事に参加したり、廃品回収にも協力している。ホーム開催の納涼祭やクリスマス会には案内状を利用者と共に近隣に配布し参加をお願いしている。今年初めには近隣の方を招いてお茶会を開き地元の人との交流を深めた。地元高校生のヘルパー取得のための実習や中学生の体験学習の場を提供し、利用者との交流の場を広げている。		
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	自己評価及び外部評価を実施する意義を全職員が理解しており、今回の自己評価は管理者と職員が話し合っって作成した。又前回の外部評価の結果を踏まえ、職員会議等で話し合い、改善に向けて取り組み全てクリアしている。		
	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	運営推進会議は定期的開催しており、ホームの事業報告や地域との連携等について話し合われている。その結果災害時における地域の連絡先が増えて、新たな連絡網が作られた。又ボランティアによるアニマルセラピーやおやき作りなども行なわれるようになり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	市の担当者に介護上の問題等の相談や地域の方も含めた介護保険の説明会の開催の依頼する等市町村との交流の機会を出来るだけ多く作り、サービスの質の向上に取り組んでいる。		
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	家族の来訪は毎日の方・週に4日位の方・2～3月に1日位とそれぞれであるが、来訪時に利用者の写真を見せながら、ホームでの様子や健康状態をお知らせしている。来訪の少ない方には月に1回、手紙や電話でお知らせしている。又お預かりしている金銭については金銭出納帳を明示し定期的に報告している。		
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	重要事項説明書に苦情受付窓口を明示し、玄関には苦情受付箱を設置している。家族の来訪時には何でも言えるような雰囲気作りに心がけ、苦情や相談にはいつでも対応できる体制が出来ている。		
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	出来るだけ異動・退職が無いようにはしているが、新しい職員が入る場合は利用者きちんとして紹介し、入職後2～3日は管理者と一緒に現場で学ぶ機会を作り、支援がスムーズに移行出来るよう努めている。		
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	法人主催の研修会が年に2～3回実施されており、職員は希望する研修会に参加している。法人外開催の研修会にもなるべく多くの職員が受講できるよう配慮している。研修内容は会議等で報告、全ての職員が共有するようにしている。		
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	県の地域密着型サービス連絡協議会に加入しており、研修会参加・交換研修・情報収集等を積極的に行なっている。又同じ主治医を持つ安中市内のグループホームが主治医主催の食事会等に参加して互いに情報交換を行なっている。		

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)
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・家族と面談してホームについて説明し、ホームの様子を見学していただいている。入居後はホームに馴染めるまで1対1の対応を心掛けると共に、家族に協力をお願い出来るだけ面会を多くしていただいている。		
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	利用者と職員が一方的な関係にならず、共に過ごし、学び、支えあう仲間としての生活を心がけ、一緒にゲームを楽しんだり、地元の運動会やお祭りに参加したり、昔の風習などを教えてもらっている。入職後間もない唯一の若い男性職員に利用者から「頑張ってるね」の言葉がかけられている。		
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	利用者と向き合い、話を聞き、何を望んでいるかを把握するようにしている。意思疎通の困難な方には日頃の言動や家族の情報により対応している。		
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	家族の来訪時にケアマネと話をする機会を作り、意見や要望を聞き、家族の意向を基に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ヶ月に1度の見直しを原則としているが、介護計画の遂行状況や効果等を評価しながら、期間が終了する前であっても状態に変化が見られた場合などは検討・見直しを行なっている。		

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)
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	利用者の希望により図書館やカラオケ教室への送迎、緊急時の通院支援、買い物同行等必要に応じて柔軟な対応をしている。		
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	本人や家族の希望するかかりつけ医となっており、月に2回の訪問診療が行なわれ、適切な医療が受けられるよう支援している。		
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「重度化した場合・終末期ケアの対応指針」が出来ており、入居時に本人・家族に説明し同意の確認をとっている。状況変化に応じ家族・主治医・職員等で話し合いながら支援に当たる体制が出来ている。		
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	職員会議や申し送り時に利用者の誇りを損なわないような対応や尊敬と親しみを持った言葉遣い等について話し合っている。個人情報にも配慮しており、家族の意向によりホーム発行の「ひばり通信」に写真を掲載しない方もおられる。		
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	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、利用者の気持や希望・天候等により柔軟な支援をしている。散歩や買い物、時には図書館にも出掛けている。		

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	利用者の希望・好みを取り入れた献立を作り、一人ひとりの力を活かしながら食事の準備をし、共に食事を楽しめる雰囲気作りに配慮している。地主さんの好意により戸外で「そうめん流し」をしたり、時にはお弁当や握りずしを昼食に取り入れる等、食事を楽しめ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	入浴はいつでも可能であるが、その日の利用者の体調や希望、職員の人数により多少変更する事もある。概ね週に3日～4日位の入浴支援をしており、入浴を拒否する方には言葉かけ等の工夫しながら対応している。		
<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	食事の準備・後片付け・洗濯物たたみ等、一人ひとりの力をいかせる仕事をお願いし、常に感謝の言葉を伝えている。カラオケが何より楽しみである利用者を入居前から通っていたカラオケ教室に送迎したり、本の好きな方を図書館にお連れする等楽しみごとを活かせるような支援をしている。		
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	天気や利用者の体調・希望に応じて、散歩・ドライブ・食材購入時の同行など出来るだけ外に出る機会を作っている。地元から入居している方の家を訪問したり、利用者の希望で「木下サーカス」の見学をする等柔軟な支援を行なっている。		
<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	管理者・職員は鍵をかけない暮らしの大切さを理解しており、入浴時や職員の人数の事情等でやむをえず鍵をかける時間帯はあるが、概ね鍵をかけない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	消防署の協力を得て年に2回の避難訓練を行っており、訓練時には地元の人にも呼びかけ合同で行なう等、地域の協力体制が出来ている。訓練のマニュアルも作成されており、訓練の時に消火器の使い方の実習も行っている		

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)
(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た食事を提供し、食事や水分の摂取状況を毎日チェックして記録に残し、全職員が共有しながら支援に当たっている。		
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	ホールは広くテーブルと椅子、ゆっくりと休めるソファ等が置かれ、テレビ・家庭的な調度品・利用者の行事時の写真・季節を感じさせる飾り物等、居心地良く過ごす為の工夫が見られる。食堂からは食事の準備の音や匂いが漂い、生活感を感じられるような配慮もなされている。		
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	居室には利用者の使い慣れた家具・テレビ・馴染みの物等が持ち込まれており、一人ひとりの個別性を大切にし、安心して過ごせるような居室作りの工夫が見られる。		