

1. 調査報告概要表

作成日 平成19年12月12日

【評価実施概要】

事業所番号	1070900418
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 つばめ
所在地	群馬県藤岡市藤岡1985-15 (電話) 0274-24-3293
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	

【情報提供票より】(19年11月10日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 15 年 9 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 6 人, 非常勤 3 人, 常勤換算 7.5

(2) 建物概要

建物構造	木造平屋 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)	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 (11月10日現在)

利用者人数	6名	男性	名	女性	6名
要介護1	2名	要介護2	2名		
要介護3	1名	要介護4	名		
要介護5	1名	要支援2	名		
年齢	平均 87歳	最低	85歳	最高	90歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	くすの木病院 石川歯科医院
---------	---------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

このホームは住宅に囲まれた生活観のある環境に立地している。地域密着型サービスとして『一人ひとりの個性と生活リズムを尊重し、住みなれた地域での生活者としての、毎日を安心して楽しく過ごされるように支援をします』と運営理念を全職員で話し合い掲げている。理念に向け利用者と職員で一緒に取り組み、地域との交流を図り、地域から協力が得られる関係が築かれている。管理者・職員は理念に基づき同じ目線で、常に利用者一人ひとりを理解し、出来ることの役割を生活上で力を発揮してもらい、その人らしく楽しく生活を共に過ごすことを目指している。

【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>共用空間は観葉植物・ソファの設置・テレビ等で落ち着いた空間造りになっている。居室環境は、利用者の居心地の良い環境に工夫されている。定期健康診断については、市と話し合い検討段階である。入浴は利用者がくつろいでいる午後の時間に行なうようにしており、入浴を拒む利用者には朝・夜のタイミングを見て入ってもらっている。相談・苦情受付は意見箱の設置や全職員が対応することで、何でも言いやすい雰囲気づくりに配慮している。地域との交流は事業所から積極的に図るよう取り組んでいる。</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>サービス評価の意義や目的を全職員に伝え、全職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>会議では事業所から報告し、参加者から質問や意見・要望を受けている。参加者から地域活動の情報や『つばめ通信』の内容を見やすくすることや、玄関の鍵の問題などを話し合い運営に反映させている。</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>『つばめ通信』欄に個別の暮らしぶりを書くことや、個別のアルバムを作り家族に見てもらい、意見・要望を聴くようにしている。運営推進会議は家族に参加をしてもらうことや、新年会・敬老会時の年2回に家族会を開き、参加者から意見や要望を聴いて運営に反映させている。また、意見箱を設置してある。</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>職員と利用者でゴミを出し、回覧板を回し、散歩・草むしり時に挨拶を交わしたり、地域の方から野菜をいただいたり、地域の祭りに参加したり、タオルの寄付を受けたり、利用者が雑巾を縫い提供したりと取り組んでいる。年2回の事業所の避難訓練には近隣者から5名の参加がある。職員と近隣者でADE心肺蘇生法の講習を受けるなど、積極的に地域との連携を図っている。</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 (すでに取り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	○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、利用者一人ひとりが住み慣れた地域の生活者として過ごせるように、運営理念には地域生活の継続性を意識した事業所独自の見直しがされている。		
	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	日々の申し送りや職員会議等で利用者の生活をどう組み立て支援をしていくかを話し合い、理念を意識し実践に取り組んでいる。		
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	職員とのゴミ出し、散歩、草むしり等で挨拶を交わす、野菜を頂く、祭りに参加する、回覧板を回す、ホームの避難誘導訓練やAED心肺蘇生法を職員・近隣者と講習を受ける、タオルの寄付を受ける、利用者が雑巾を縫い寄付をする等の地域との交流に努めている。小・中・高校生の職場体験や専門生実習等の受け入れも		
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を伝え、全員で自己評価に取り組むようにした。外部評価の結果を踏まえ居室環境やAED心肺蘇生法の講習、苦情受付の意見箱の設置、家族への対応等が話し合われて運営に反映させている。利用者の健康診断については市と話し合いを行っている段階である。		
	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	会議では、事業所からの報告と共に参加者から質問・意見・要望を受けている。地域活動の情報を受けることや、『つばめ通信』を見やすくすることや、玄関の鍵の問題などが話し合われ運営に反映させている。		

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	介護相談員の受け入れや、機会あるごとに窓口に向い情報交換をしている。管理者の交替でも挨拶に向っている。		
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	『つばめ通信』に個別の暮らしぶりを書くこと、個別のアルバムをつくり家族に見てもらったり、金銭管理の出納帳を定期的に報告する等がなされている。		
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	年2回(新年会・敬老会等)家族会の開催や運営推進会議等で意見や要望を聴き運営に反映させている。家族来訪時には全職員で何でも話しやすい雰囲気づくりに心がけることや、意見箱等を設置している。		
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	職員の異動や離職がやむを得ない場合は、その時期や引継ぎ期間を設けて、利用者へのダメージを防ぐ配慮をしている。		
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	法人内研修や外部研修には、なるべく多くの職員が受講できるようにしている。また、研修報告は職員会議等で共有しており、資料は全職員が閲覧できるようにしている。		
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	管理者は地域の同業者との交流を行い、情報交換をしながら相互で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)
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、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・家族が事業所を見学し、お茶やレクリエーション等に参加し、事業所の雰囲気に馴染んでもらっている。また、職員が自宅に出向き馴染みの関係を築くこともしている。		
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ぶ哀れを共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	利用者から職員は野菜の切り方・月見団子の作り方・味付け等を日常生活の中で教えてもらう場面が多い。また、そういった場面が多くもてるようにセッティングを工夫し、言葉かけに配慮している。		
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	利用者一人ひとりの生活歴を知り、日々のかかわりの中で言葉かけを行い把握に努めている。言葉や表情・行動などから真意を推し測ったり、それとなく確認をするようにしている。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	利用者が自分らしく暮らせるよう本人・家族を交えて話し合い、意見や要望を聴き、全職員で検討し介護計画の作成に反映をさせている。		
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	3～4ヶ月毎や要介護度変更時や状態の変化等で介護計画の見直しを行っている。	○	安定をしているような利用者の場合でも、介護計画と照らし合わせて、本人・家族の要望や意見を聴き、職員の気づきや情報を基に月1回程度は、モニタリングを行い実情に即した介護計画なのか見直しをしてほしい。

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 (すでに取り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・家族の状況に応じて、銀行や通院介助・送迎等の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	入居時に話し合い、本人・家族が希望するかかりつけ医となっている。協力医療機関から月2回往診を受け、適切に医療が受けられるように支援をしている。週1回訪問看護師が来訪し健康管理をしており、24時間体制で相談や助言を受けられる体制がある。		
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	状態の変化に伴い、家族・かかりつけ医・ホーム側とその都度話し合いを行い、意思確認をしながら、安心して納得のいく支援をしている。		
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	利用者一人ひとりの誇りを傷つけたり、プライバシーを損ねないように、常に全職員で日常的に確認をするようにしている。		
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	職員の決まりや都合に合わせるのではなく、利用者一人ひとりのペースに合わせた支援をしている。		

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 (すでに取り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	食事作りの一連の過程の調理・片付け等を利用者と職員で行い、共に同じテーブルを囲み食事を味わいながら、楽しい雰囲気づくりを大切にしている。		
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	入浴は利用者がくつろいでいる午後に入ってもらっている。入浴を拒む利用者に対しては、朝や夜に個別にタイミングを図り支援をしている。		
(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	食事の準備・片付け・掃除・花の水遣り・草むしり・団子作り等で利用者の力量が発揮できる場面を作っている。趣味活動(裁縫等)・外食・花見・ドライブ・買い物・ビデオ鑑賞・地域の行事等の楽しみごとを利用者の希望に応じながら行っている。		
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	天候や本人の気分や希望に応じて、散歩・買い物・ドライブ・庭先でお茶をする等しており、外気に触れ季節を感じてもらおうようにしている。		
(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	玄関の鍵は10時から16時は施錠せずに、利用者の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	年2回、利用者と職員・近隣者(5名)の参加のもとで避難訓練を行っている。運営推進会議で地域の方への協力依頼もしている。		

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)
(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	食事や水分の摂取量を毎日チェック表に記録し、職員が情報を共有している。栄養バランスは病院の管理栄養士に見てもらい助言をもらっている。		
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	リビングにソファを設置・観葉植物・季節の花等が置かれ、壁には絵や利用者の趣味である刺し子の作品が飾られている。台所の食事を作る様子が見え、音や匂いが漂ってくる居心地のよい環境である。		
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	箆笥や座り机・位牌・ひこ孫の似顔絵・衣装箱等の日常品が持ち込まれており、利用者一人ひとりの落ち着ける環境になっている。		