

# 1. 調査報告概要表

作成日 平成20年 1月 17日

## 【評価実施概要】

事業所番号	1072300211
法人名	株式会社 和
事業所名	グループホーム やさしい家
所在地	群馬県藤岡市鬼石 180-3 (電話) 0274-52-2008
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 19年 12月 18日

## 【情報提供票より】( 19 年 11月 1日 事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成) 14 年 4 月 1 日
ユニット数	1 ユニット 利用定員数計 9 人
職員数	8 人 常勤 8 人, 非常勤 人, 常勤換算 8 人

### (2) 建物概要

建物構造	木造 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)	41,000 円	その他の経費(月額)	12,000円 (水道光熱費)
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	円	昼食 円
	夕食	円	おやつ 円
	または1日当たり	1,100 円	

### (4) 利用者の概要( 11 月 1 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	1 名	要介護4	4 名		
要介護5	名	要支援2	名		
年齢	平均 81 歳	最低	68 歳	最高	90 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	鬼石病院 伊東歯科
---------	-----------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

昔ながらの民家を改修し、落ち着いた雰囲気の中で、利用者と職員が優しい気持ちを持ち寄り日々を過ごしているホームである。利用者の生活暦や思いを大切に考え、その人を丸ごと受け止めながら個別支援に取り組んでいる。利用者の日頃の言動等を細かく記録し、全職員が共有、その人の思いや意向を汲み取って介護計画に反映させている。設立時より、地元商店での食材購入、地域行事や冠婚葬祭への積極的な参加、災害訓練時の地域の協力体制等、地域に密着した取り組みが行なわれている。利用者の希望に応じた毎日の入浴支援や外出支援、殆どの利用者が楽しんでいる毎晩の晩酌・紙芝居・歌等、利用者一人ひとりの自由な生活が伺えた。

## 【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、身体機能低下を補う配慮については、全職員での話し合いの結果、利用者の混乱を避けるためにも、階段の滑り止めの色は現状のままの方が良いという結論を出した。ホーム内の衛生管理については、清潔が保たれており改善されている。市町村の関わりについては、運営推進会議の他、市の担当者に「やさしい家だより」を届けながら、協力依頼や相談等、積極的に交流の機会を作っている。又地域包括支援センターの職員との連携も図っている。</p>
	<p>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目)</p> <p>評価の意義や目的は理解しているが、今回の自己評価は管理者が作成しており、全職員では取り組んでいない。</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、ホーム側からはホームの実情や利用者の様子をお知らせしている。メンバーからの意見により、介護相談日の設定や認知症についての講座の開催が実現しており、サービスの向上に活かしている。運営推進会議の資料をメンバーと家族に送付している。</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>苦情受付担当者が明記されている。運営推進会議や家族の来訪時に家族の意見を汲み取るようにしている。「利用者がいつも同じ洋服を着ている」、「荷物の中に他人の物が入っていた」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</p> <p>隣保班に入っており地域の行事には積極的に参加している。側溝掃除・お祭りへの参加・冠婚葬祭のお手伝い・保育園や小学校の運動会の見学・地域ボランティアの来訪・ホームで使用する食材の地元での購入等、日常的に交流の機会を作っている。地域に向けて、ホームでの介護相談や公民館での認知症についての講演会を開催した。</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					
		○地域密着型サービスとしての理念			
1	1	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	地域の中で生活する事を基本的な考えとして、事業所の理念を『昔ながらの家屋で高齢者と共に生活する』と掲げているが、地域との関係性についての表現はしていない。	○	地域密着型サービスについて、多くの人からの認知を得るためにも、既存の理念に「地域」を意識した表現を加えることを検討して欲しい。
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	管理者と職員は理念を共有し、毎日の申し送り時や毎月開催されるミーティングやカンファレンスで確認しながら、日々の生活の場において理念を意識した対応に取り組んでいる。		
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	隣保班に入っており、隣近所の人達とは日常的に挨拶や会話をしている。地域の活動である側溝掃除や冠婚葬祭のお手伝い、地域のお祭りに利用者と共に積極的に参加する等、地域に根ざした交流が行なわれている。		
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	前回の外部評価の結果を踏まえ、会議等で話し合い改善に向けた努力をしている。評価の意義や目的は理解しているが今回の自己評価は職員間の話し合いは無く管理者が作成した。	○	調査項目内容等の意義を全職員が理解し、共により良いサービス提供を目指すためにも職員全員での取り組みを期待したい。
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	定期的を開催しており、ホームからはサービスの実施報告や利用者の様子等をお知らせしており、各メンバーから出された意見はホームの運営に活かしている。介護相談日の設定や認知症についての講座の開催等は推進会議から生まれたものである。		

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『やさしい家だより』を届けたり、地域包括支援センターの職員と連携をとるようにして、ホーム側から積極的に交流の機会を作っている。2か月に1回、市の介護相談員の受入れを行なっている。		
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『やさしい家だより』を発行し、担当者がそれぞれの入居者についてのコメントを添えて発送している。又、家族の来訪時に日々の暮らし振り、行事の様子、健康状態等を知らせている。原則として請求書は来訪時に渡しているが、来訪の無い時には家族に直接届けて、様子を知らせている。又、電話で報告することもある。		
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	入居時に苦情受け担当者を知らせている。運営推進会議や家族の来訪時の会話の中から家族の意見や不満を汲み取るようにしている。「利用者がいつも同じ洋服を着ている」、「荷物の中に他の人の物が入っていた」等率直な意見も聞かれ、運営に反映させている。		
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	馴染みの職員が対応する事の重要性を理解しており、異動は殆どしていない。新しい職員が入る場合は利用者・家族に紹介し、最低1ヶ月間は先輩職員がアドバイスしながら、共に支援にあたっている。新入職員には利用者との散歩や外食の機会を多くし、馴染みの関係を作るようにしている。		
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	職員には段階にあった研修の機会を与え、職員会議等で研修の報告をしている。又交換研修を行い、他のホームから学ぶ機会を作っている。昨年までは事業所内で介護技術等の勉強会を実施していたが本年は出来なかったため、来年は実施の予定である。		
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。又、藤岡市内のグループホーム間で交流会を持ち情報交換等も行なっている。昨年開催された小規模多機能・グループホーム大会において、管理者が司会を担当した。		

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)
<p>1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応</p>					
12	26	<p>○馴染みながらのサービス利用</p> <p>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</p>	<p>本人と家族には事業所の見学やお茶を共にする等の体験してもらい、納得した上でサービス利用となるよう支援している。入居後、慣れるまでは出来るだけ多く、家族に訪問するようお願いしている。帰宅願望のある時には職員が散歩や買い物に同行して、気分転換を図る等の柔軟な対応をしている。</p>		
13	27	<p>○本人と共に過ごし支えあう関係</p> <p>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</p>	<p>日常生活の中で各自の力量が活かせるように調理、食事の片付け、食器洗い、洗濯物たたみ等職員と共に行っている。うどんの打ち方を教わったり、戦争の体験談・昔の行事・俳句や絵画又は文学作品の話をしてもらう等利用者から学ぶ事も多く、支え合いの関係が構築されている。</p>		
<p>1. 一人ひとりの把握</p>					
14	33	<p>○思いや意向の把握</p> <p>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</p>	<p>利用者の生活歴を把握し、本人と向き合い、日々のかかわりの中から、何を望んでいるか、その人の思いや意向の把握に努め、記録に残している。記録に基づきカンファレンス等で話し合い、ケアに反映するよう取り組んでいる。</p>		
<p>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</p>					
15	36	<p>○チームでつくる利用者本位の介護計画</p> <p>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</p>	<p>担当者が主となってアセスメントを行い、家族等の意向を汲み取りながら、毎月のモニタリングや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。</p>		
16	37	<p>○現状に即した介護計画の見直し</p> <p>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</p>	<p>3か月に1回の見直しを行なっている。又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随時行なっている。</p>		

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>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、その時々々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	かかりつけ医への通院や買い物の支援、図書館・クラシックコンサート・スポーツ観戦等への同行等、利用者の希望に添った柔軟な対応に取り組み、個々の満足度を高める努力をしている。		
<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	入居前より受診の病院がかかりつけ医になっている方(2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通院支援をしている。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または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	重度化した場合の事業所としての指針はあるが、家族とは共有していない。終末期のあり方について、事業所・医療関係者・家族間の話し合いはしてない。	○	事業所としての終末期・重度化についての対応の方針について、事業者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や家族・医療関係者・職員間で話し合い、全員で方針を共有して欲しい。
<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	個人の尊厳を守り、さりげない言葉かけや対応に配慮している。気付きのある場合は会議等で話し合いを持ち確認をしている。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	基本的な一日の流れはあるが、これまでの生活の様子等を踏まえて、一人ひとりの状態や思いに配慮した対応をしている。スポーツ観戦・音楽会観賞・外食・お墓参り・図書館への同行等々、利用者の希望に添った支援をしている。		

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	利用者の力量に応じて、調理から後片付け迄の一連の作業を利用者・職員が共に行なっている。献立は利用者の希望を取り入れ、食材の購入にも一緒に出掛けしている。又食事時は職員と一緒に会話を楽しみながら支援を行なっている。夕食時に晩酌を楽しむ方もいる。		
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	入浴はゆったりと気持ちよく入浴していただく事を心がけ、基本的には毎日、入浴支援を行なっている。昼食後の2時頃から夕方にかけて・夕食後等、利用者の希望に添った対応をしている。入浴を拒否する方にはタイミングを見て、言葉かけ等の工夫をしながら支援している。又、希望する方には足浴の対応もしている。		
(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	利用者各自の生活歴を把握し、家事(調理・洗濯物たたみ等)や趣味(スポーツ観戦・コンサート・読書等)が日常的に継続出来るよう支援している。又年間行事である一泊旅行は利用者・職員共に楽しみの一つで、希望する家族も参加している。		
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	その日の天候や利用者の気分・希望に応じて、日常的に散歩・ドライブ・買い物・季節の花見・りんご狩り・外食等に出かけている。利用者の中には一人で散歩や近所の犬に会いに出掛ける方もいる。		
(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	利用者が抑圧された気分にならないように、職員の見守りにより、日中は鍵をかけないケアに取り組んでいる。		
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	緊急時マニュアルを作成しており、消防署の協力により、年に2回避難訓練・通報訓練・消火訓練(消火器の実習等)を行なっている。避難訓練の際には地域の方に言葉をかけ、車椅子の方の避難にも協力していただいている。又全職員が救急救命の講習を受講している。		

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	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、全ての職員が共有している。水分が不足になりがちな方には好みの飲み物等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には馴染みの調度品・テーブル・椅子等があり、包丁の音や匂いからは生活感が感じられる。食堂は食事をするばかりでなく、利用者の団欒の場ともなっている。居間は二間続きの和室で、それぞれの部屋には掘り炬燵・椅子対応型炬燵があり、テレビも設置されている。又、廊下にはソファが置かれ、利用者がどこでも居心地良く過ごせるような配慮が見ら		
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	居室には馴染みのタンス・花器・鏡・使い慣れた綿入れ半たん・家族の写真等が持ち込まれており、安心して過ごせる環境作りの工夫が見られる。		