

1. 調査報告概要表

作成日 2008年3月9日

【評価実施概要】

事業所番号	1072900804
法人名	医療法人 日望会
事業所名	グループホーム サンホームケアホームはな花
所在地	群馬県みどり市笠懸町阿佐美 499-1 (電話) 0277-30-8122

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1001-B
訪問調査日	平成 20年 2月 21日

【情報提供票より】(20年1月22日 事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和・ 平成 17 年 1 月 1 日
ユニット数	1 ユニット 利用定員数計 9 人
職員数	10 人 常勤 7 人, 非常勤 2人, 常勤換算 7.3 人

(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)	40,900円 円	その他の経費(月額)	10,500円(水道高熱費)
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	円	昼食 円
	夕食	円	おやつ 円
または1日当たり 1,400 円			

(4) 利用者の概要(1月22日現在)

利用者人数	9名	男性	0名	女性	9名
要介護1	3名	要介護2	3名		
要介護3	3名	要介護4	名		
要介護5	名	要支援2	名		
年齢	平均 85.4歳	最低	77歳	最高	92歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	みどり病院 サンホープ笠懸 小森谷歯科医院
---------	-----------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

管理者・職員は利用者を家族の一員として受け止め、一人ひとりの思いを大切にしながら日々の支援にあたっていることが、利用者の明るく穏やかな表情から容易に理解出来た。きめ細やかな観察による記録が、利用者の状況を把握しやすい方法で整理しており、職員はそれらの書類を活用しながら利用者の支援に取り組んでいる。地域の中で生活している事を意識して、出来るだけ地域の行事に参加したり、地元の店に食事に行く等と、地域の人達との交流の機会を作るよう努めている。

【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>前回評価の改善課題であった重要事項説明書等に受付担当者の氏名の明記については、取り組みが行なわれ改善されている。</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>今回の自己評価は管理者と職員が話し合って作成したものである。</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、会議でのメンバーの意見を参考にして、サービスの質の向上に反映させている。会議の中での地域代表者の話により利用者が地域行事に参加するようになった。</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>重要事項説明書に意見・苦情受付担当者を明記している。家族の来訪時に気軽に話の出来る雰囲気を作り、会話の中から家族の不安・意見・苦情等を汲み取るようにしている。利用者の居室に「連絡帳」を置き、家族と職員との意見の交換の場を作っている。</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(敬老会・夏祭り・運動会等)や毎月開催される「いきいきサロン」に参加する等、地域との交流を図るよう努めている。</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					
		○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	利用者のありのままを受け止めながら、利用者も地域の中の一員との基本的な認識のもとに、安心して生活出来るように、事業所独自の理念をつくり上げている。		
		○理念の共有と日々の取り組み			
2	2	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	職員の採用時に理念についての説明をしている。ミーティングや申し送り時の会話の中で確認すると共に、理念をフロアー・トイレ・休憩室等目に付きやすい所に掲示して、常に理念を意識しながらの実践を心掛けている。		
2. 地域との支えあい					
		○地域とのつきあい			
3	5	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(敬老会、夏祭り、運動会等)や毎月1回開催される「いきいきサロン」に参加する等、地元の人との交流を図るように努めている。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
		○評価の意義の理解と活用			
4	7	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	評価の意義や目的を管理者・職員は理解しており、外部評価の結果を踏まえて、改善に向けて取り組みサービスの質の向上に反映させている。今回の自己評価は管理者と職員との話し合いで作成した。		
		○運営推進会議を活かした取り組み			
5	8	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いる。会議では事業所よりホームでの生活の様子や事業報告等を行なっている。地域の区長や民生委員の方の話の中から、利用者の地域行事への参加が行なわれるようになった。現在、市の担当者の出席は無いが、折にふれて参加をお願いしている。		

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	ホームの様子の報告等のため市の担当者を訪ねているが、担当者との関係づくりは十分に出来ていない。	○	市町村と連携をとり、共にサービスの質の向上に取り組むためにも、まず定期的に開催している運営推進会議に市の担当者の参加は大切と思われるので、機会を見つけて参加の働きかけをして欲しい。
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「はな花便り」を発行して、ホームの行事や利用者の様子を知らせている。家族は少なくとも月に1回は来訪されるので、来訪時に利用者の暮らしぶりや健康状態等について報告している。家族と相談してお金を預かっており、その収支は出納帳に記録し、家族の確認を得ている。		
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記している。来訪時に何でも話せるような雰囲気作りに心がけ、苦情や相談等にはいつでも対応できる準備が出来ている。利用者の居室に家族との連絡帳を置き、家族の声を反映させるような取り組みもしている。		
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	出来るだけ職員の異動や退職は無いように配慮している。新しい職員が入る場合は利用者にきちんと紹介し、職員は慣れるまで、日勤は約1ヶ月、夜勤は2回以上は先輩職員と一緒に利用者の対応にあたっている。		
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	法人内研修や事業所外研修には出来るだけ多くの職員が参加出来るように配慮している。これまでに認知症基礎研修やレベルアップ研修等を受講しており、研修内容はミーティング等で報告すると共に、報告書はいつでも閲覧出来るようにしている。		
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協議会に加入し、会主催の講演会や研修会等に参加したり交換研修を行なって、他のグループホームと交流を持って情報交換をしながら、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 (すでに取り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	利用者・家族と充分に話し合いをして利用して頂くようにしている。又法人が当ホームに隣接して老人施設を運営しているので、そこでショートステイを利用しながら、日中はグループホームで過ごし、少しずつ慣れていただく場合もある。不安を感じる利用者には声かけを多くし、出来るだけ寄り添って安心感を与えるような対応に配慮している。		
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	利用者と職員の関係が一方的にならず、むしろ利用者には人生の先輩であるという認識のもとで接しており、昔の行事の話や料理の作り方等を教えてもらう場面等が見られる。		
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	毎日「朝の会」を開き、利用者と職員が話し合いの場を持って、利用者が1日をどう過ごしたいか、希望や意向等を聞く機会を作っている。意思疎通の困難な方については日頃の言動や表情から希望や意向の把握に努めている。		
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	本人や家族から要望を聞き、アセスメントを基にして、モニタリングを行い、職員全員で意見交換をして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	基本的には3ヶ月に1回の見直しをしている。状態が変化した場合は、期間内であっても随時検討し見直しをしている。		

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	家族の都合により病院への通院支援や本人の希望で買物に同行するなど、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になっており、家族の都合によっては、事業所が通院支援をしている。協力医が1ヶ月に1回来訪し、体調等を見ている。体調に変化があった場合は家族に連絡して、適切な治療が受けられるよう配慮をしている。		
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	重度化の場合についての家族との話し合いはしているが、終末期に向けた方針について、家族・医療機関・事業所の間での話し合いはしていない。	○	利用者や家族に安心してサービスを利用してもらうためにも、事業所としての対応可能なケア等を踏まえて、終末期における対応について関係者間で話し合いを持ち、共通の方針を持つことが望まれる。
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	利用者の誇りを損なわないような言葉かけ・対応には常に配慮している。個人情報の保護や利用者のプライバシーについては会議等で話し合いをしている。		
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	基本的な一日の流れはあるが、職員の都合に合わせてではなく利用者本位を心がけ、一人ひとりの思いや希望に添った支援に取り組んでいる。「朝の会」で利用者がその日何をしたいか等希望を聞いている。		

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	法人内の給食サービスを利用しているが、毎週木曜日は事業所独自の献立による食事作りをしており、利用者の希望で麺料理となっている。利用者と職員は一緒に食卓について、会話を楽しみながら食事をし、片付けは声かけ等により利用者と職員と一緒にしている。		
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	「朝の会」で入浴についての希望を聞いて、出来るだけ対応するように取り組んでいる。現在は全員が午前中の入浴を希望している。希望する場合は足浴にも対応している。		
(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	利用者の生活歴・能力・得意分野等を考慮して、利用者には掃除・洗濯物たたみ・テーブル拭き・新聞を取ってくる等の役割を持ってもらい、常に「ありがとう」の言葉をかけている。月に1回の外食(回転寿司やうどん屋等)やドライブ等で気分転換を図ったり、ボランティアによる話し相手や三味線の演奏等で楽しみごとの場面作りを		
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	日常的に利用者と相談しながら希望に応じて、外食・ドライブ・散歩等に出かけており、出来るだけ戸外に出る機会を作っている。地元の回転寿司では御馴染の客となっている。		
(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	職員は鍵をかけることの弊害を理解しており、職員の見守りや関係プレーと利用者の状況等を掴むことで日中は鍵をかけていない。		
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	消防署の協力により、年に2回避難訓練を実施しており、消火栓や消火器の使用法についても指導を受けている。マニュアルを作成して、緊急時に即対応の出来るようになっている。地域の住民には隣組の会合の場で災害時の協力についてお願いしている。		

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	食事や水分の摂取状況はチェック表に記録しており、職員は情報を共有している。栄養のバランスについては法人内の給食サービスを受けているので適切な提供がなされている。		
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	ホールにはゆっくりと寛げるソファ・畳のコーナー、それに続く食堂にはテーブルと椅子が配されて、利用者一人ひとりが自由にテレビを観たり会話を楽しんだりする場所が確保されている。又ホール内には利用者の作品や行事の時のスナップ写真、季節を感じさせるお花等があり、居心地よく過ごすための工夫が見られる。		
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	居室には家族の写真・テレビ・馴染みの家具や洋服・好きな歌手の写真等が持ち込まれており、利用者一人ひとりが居心地よく過ごせるような工夫をしている。		