

1. 調査報告概要表

作成日 平成 20年 2月25日

【評価実施概要】

事業所番号	1070201916
法人名	医療法人社団
事業所名	グループホーム のぞみ
所在地	群馬県高崎市下佐野町752-1 (電話) 027-320-2260
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20年2月12日

【情報提供票より】 20年1月31日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	昭和(平成) 17 年 5 月 1 日
ユニット数	1 ユニット 利用定員数計 9 人
職員数	7人 常勤 4人, 非常勤 3人, 常勤換算 5.3人

(2)建物概要

建物構造	平屋 造り
	階建ての 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)	51,000 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)	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	90 円
	または1日当たり 円			

(4)利用者の概要 (1 月 31 日現在)

利用者人数	9 名	男性	1 名	女性	8 名
要介護1	5 名	要介護2	3 名		
要介護3	名	要介護4	1 名		
要介護5	名	要支援2	名		
年齢	平均 90 歳	最低 82 歳	最高 100 歳		

(5)協力医療機関

協力医療機関名	やまなクリニック
---------	----------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

管理者・職員一同は連携を密にしなが、ケアの質の向上に向けて前向きに取り組んでいる。利用者一人ひとりのペースを大切にしながら、楽しみや張り合いのある暮らしができるよう、毎日の散歩、買物、外食、季節の花見、イルミネーション見物等、積極的に支援している。旬の新鮮な食材を採り入れた栄養バランスの良い食事は、盛り付けも美しく利用者の食欲をそそるであろうと思われた。毎月製作しているちぎり絵は、季節のものを題材にした大作で室内に飾ってある。清潔で美しく整えられた室内は開放感があり、利用者と職員が共に明るくゆったりと過ごしているホームである。

【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取り組み、改善状況(関連項目:外部4)</p> <p>鍵をかけない工夫では、職員が鍵をかけることの弊害を再考し、日中は玄関に鍵をかけずに自由な暮らしを支援しており改善されている。一人ひとりの希望にあわせた入浴支援では、基本的な回数が週2回から週3回に改善されたが、一人ひとりの希望に添った対応にはなっていない。継続的な研修の受講では、法人内・外の研修に交代で参加しており改善されている。</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>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、ホーム側からは利用者、職員の状況や行事報告等を行い、メンバーで意見交換等を行っている。消火訓練の際、火災報知器の音が小さく外部に聞こえにくかったというメンバーからの意見がでて、火災報知器の音を大きくする工事を実施した。入浴支援の基本的な回数が週2回から週3回に改善された。</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>要望及び苦情相談受付窓口を文書で明示している。運営推進会議(全家族が交代で出席)や家族の来訪時には家族の意見、苦情、要望等汲み取るように努めており、アンケートも実施し運営に反映させている。6月の家族の集いでは、「介護保険のしくみ」について市職員に説明してもらった。</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>地域の人達と散歩時に挨拶を交わしたり、地区の祭りや盆踊りに参加している。達磨づくりやクリスマスツリーづくりの時は老人会の人達に参加を呼びかけた。隣接する幼稚園とは利用者が行事に招待されたり、園児が来訪する等交流している。秋祭りには近隣の人達にも参加を呼びかけ一緒に楽しんでいる。高校生ボランティアの受け入れをしている。</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)
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	開設時からの理念を掲げており、地域との関係性を重視した地域密着型サービスとしての理念をつくりあげていない。	○	これまでの理念を見直し、“地域の中でその人らしく生活することを支える”地域密着型サービスの役割を職員全員で考えながら、事業所独自の理念をつくりあげてほしい。
	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、日々の申し送り時や会議等で確認しながら話し合い、理念の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	毎日の散歩時に地域の人達と挨拶を交わしたり、地区の祭りや盆踊りに参加している。ホームの行事(達磨やクリスマスツリーづくり)では、老人会の人達に参加を呼びかけた。隣接する幼稚園とは七夕の行事に招待されたり、園児の来訪等で交流している。秋祭りには近隣の人達に参加を呼びかけている。		
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	評価の結果を踏まえ、会議の中で話し合い改善に向け取り組んでいるが、今回の自己評価は管理者が行っており、全職員で取り組んでいない。	○	評価は一連の過程を職員全員で取り組むことで、日常のケアの振り返りや見直し等が可能となり、サービスの質の確保・向上に活かしていけるので、全職員で取り組んでほしい。
	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	定期的で開催しており、ホームからの報告や議題提案等を行い、出席者からの意見や要望を受け、話し合いを行っている。そこでの意見をサービス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	運営推進会議以外にも、市の担当窓口に出かけたり電話で相談等しながらホームの理解を深めてもらっている。家族の集いでは、市職員を講師に招き、「介護保険のしくみ」について説明してもらった。市の介護相談員の受け入れを行っている。		
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	家族等の来訪時には、利用者の健康状態や暮らしぶりについて話をしている。電話で報告することもある。日常の写真やエピソード等の記録を各居室にファイルしている。家族と金銭管理の取り決めをしており、月1回その出納を明示している。		
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	家族の来訪時には話しやすい雰囲気づくりに留意している。運営推進会議には、全家族に交代で出席してもらい意見、苦情等聞くように努めている。ホーム長が要望・苦情処理の窓口になっており、意見や要望等は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	職員の異動や離職は最小限に抑えるよう努めている。職員が代わる場合は利用者・家族等に説明し、約2週間は前職員や管理者が基本的な対応の仕方等を新しい職員に指導しながら共に支援にあたり、スムーズに移行できるよう配慮している。		
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	定期的に行われている法人内の研修や外部研修には職員が交代で参加し、職員会議等で研修の報告をしている。事業所内でノロウイルスの勉強会を実施した。小規模多機能・グループホーム大会に参加し事例発表を行った。		
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、連協主催の研修会に参加し、サービスの質の向上に取り組んでいる。		

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	面会に伺い本人・家族から話を聞いたり、ホームを見学してもらい一緒に過ごしなが、本格的な利用に移っていけるよう支援している。入所後も不安にならないように、家族の声を電話で聞いてもらったり、外出等利用者の希望に応じながら、徐々に環境に馴染めるよう支援している。		
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	利用者は人生の先輩であるという考えを職員が共有しており、日常の生活場面や言葉の中から教えてもらう事も多い。時には利用者に癒される事もあり、共に支えあえる関係づくりに留意している。		
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	日々のかかわりの中で、言葉や表情、行動等の中から本人の思いや意向を汲み取るよう努めている。情報は職員間で共有し日々のケアに活かすようにしている。		
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	本人、家族等には日頃のかかわりの中で思いや意見を聞き、介護計画に反映させるようにしている。ケース会議の中で職員全員で話し合い、利用者本位の個別具体的な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	介護計画の見直しは3ヶ月に1度と状態の変化に応じて実施している。職員間で話し合い、本人・家族等の意向や状況を確認しながら、現状に即した新たな計画を作成している。		

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	本人、家族の状況に応じて通院介助や買い物支援等必要に応じて柔軟に対応している。リハビリの必要な利用者が隣接の関連施設を利用したり、外出行事にはワゴン車を借りる場合もある。		
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	入居時、本人や家族の意向を確認している。協力医の他、かかりつけ医での受診をされている方もおり、家族と協力して通院介助を行っている。歯科医にも往診してもらっている。		
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・終末期対応指針」を作成しており、入居時に本人や家族等に説明し、意向を受けとめ「看取り介護同意書」に記名・押印してもらい方針の統一を図っている。本人や家族等ならびにかかりつけ医等と状況に応じたくり返し話し合いをしながら対応している。		
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	一人ひとりの人格を尊重し、やさしくさりげない介助をしている。記録等の個人情報の取り扱いに関しては、秘密保持の徹底を図るよう努めている。		
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	一人ひとりの状態や思いに配慮しながら、散歩や買物、ドライブ、外食や出前を取る等できるだけ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	利用者と職員が同じテーブルを囲み、楽しく食事できるよう支援している。片付け・食器拭きをしている利用者もいる。献立には利用者の希望を取り入れたり、外食や出前等で好みの注文をしてもらう等、食事を楽しむことのできる支援をしている。		
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	職員で話し合い、基本的に週2回から週3回へ入浴回数を増やし、昼過ぎから4時頃に入浴支援をしている。菖蒲湯やゆず湯、入浴剤を入れる等、利用者が入浴を楽しめるよう支援している。	○	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、一人ひとりの習慣や好みをよく聞いて、相談しながら個別にあった入浴支援をしてほしい。
(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	食器拭き、雑巾がけ、掃除、洗濯物たたみ、貼り絵、合唱、誕生会、初詣、季節の花見、果物狩り、外食、秋祭り等で役割、楽しみごと、気晴らしの支援をしている。年2回開催する家族とのイベントには、多くの家族が来訪し、手作りの食事を楽しみながら交流している。		
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要望に応じて、日常的に散歩、買物、ドライブ、外食、季節の花見、果物狩り、初詣、イルミネーション見物等、利用者が戸外に出て楽しめるよう積極的に支援している。		
(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	利用者が抑圧された気分にならないよう、職員の見守りの中で安全を確保しながら、日中は玄関の鍵をかけずに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	マニュアルが作成されており、消防署の協力を得て、年2回消火・避難訓練を実施している。近隣の人達にも協力の依頼をしている。消火訓練の際、火災報知器の音が小さかったので工事を実施し改善された。		

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	新鮮で安全な食材を調達し、食欲を促す工夫をしながら栄養バランスのとれた献立を作成している。食事摂取量、水分量等をチェックし、職員は情報を共有しながら支援している。3時には好みの飲み物で水分補給をしている。		
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	室内は清潔に保たれており、天井が高く採光も十分に開放感がある。香をたいたり季節の花を飾る等、落ち着いた良質な装飾がなされている。ソファのコーナーやベンチ等設置されている。利用者・職員合作の季節感を採り入れたちぎり絵がホールの壁に美しく飾られている。		
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、箆笥、衣装ケース、家族の位牌、テーブル、花の鉢、カレンダー等馴染みのある物が持ち込まれており、本人が落ち着いて過ごせる場所となっているように見受けられた。		