

1. 調査報告概要表

作成日 平成20年 4月23日

【評価実施概要】

事業所番号	1070200686
法人名	医療法人社団醫光会
事業所名	グループホーム とんぼ
所在地	群馬県高崎市上豊岡町913-3 (電 話) 027-344-6100
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3月27日

【情報提供票より】(20年 2月 20日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	昭和・平成 12 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 5 人, 非常勤 3 人, 常勤換算 6.7 人	

(2)建物概要

建物構造	木造平屋 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) 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 90 円	
	または1日当たり	890 円	

(4)利用者の概要

利用者人数	9 名	男性	4 名	女性	5 名
要介護1	2 名	要介護2	4 名		
要介護3	1 名	要介護4	2 名		
要介護5	名	要支援2	名		
年齢	平均 92 歳	最低 85 歳	最高 98 歳		

(5)協力医療機関

協力医療機関名	はぎわら内科医院 ひろかみ歯科
---------	-----------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

管理者、職員一同は利用者とのコミュニケーションを大切にしながら、その人の気持ちに沿った介護をしていこうと前向きに取り組んでいる。利用者一人ひとりが自分のペースで、自分の力を発揮しながら暮らせるよう支援している。運営推進会議には、家族等多数出席しており、市の職員や他のメンバーと共に毎回20名位で意見交換を行っている。そこでの意見を改善に向けた具体的な取り組みに繋げている。利用者と職員が共に過ごし、ゆったりと生活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	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) 一人ひとりの希望にあわせた入浴支援については、職員で話し合い、週2回から週3回へと入浴回数の増加を検討中であるが、曜日や時間帯等、一人ひとりの習慣や好みにあわせた支援にはなっておらず改善されていない。入居者の金銭管理については、家族等の協力を得て少額のお金を持っている利用者もあり、改善されている。 今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 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と常勤職員3名で作成しており、全職員では取り組んでいない。
重点項目②	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) 会議は2ヶ月に1回開催されている。ホームからの運営状況報告等とともに、出席者からの意見や要望を受け話し合い、サービスの向上に活かしている。災害時に近隣の人達が協力できるよう、外部に聞こえるような非常ベルをつけたほうがよいのではないかとという意見が出された。それを受け、非常ベルとバトライトを設置した。
重点項目③	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) 相談・苦情対応窓口を文書で明示しており、声の箱を設置している。多くの家族が出席する運営推進会議、家族等の来訪時には話しやすい雰囲気づくりに留意し、意見・要望等聞くように努めている。ワンプレートに盛り付けられた夕食に、利用者の家族から味気ないのではないかとという意見が出された。次の日から夕食もそれぞれの器に盛り付けるように改善した。
重点項目④	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3) 近隣の人達とは、散歩時に挨拶をしたり、野菜をいただくこともある。小学校の運動会に参加している。中学生の体験学習の受け入れをしている。秋祭りには地域の人達に参加を呼びかけ、地域の人達と交流することに努めている。

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	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理解し、職員会議で検討しながら、事業所独自の理念をつくりあげた。		
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	理念を事務所やホールに掲示している。管理者と職員は理念を共有し、会議やカンファレンス等で理念を意識しながら話し合い、理念の実践に向けて日々取り組んでいる。		
2. 地域との支えあい					
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	近隣の人達とは、散歩時に挨拶をしたり、野菜をいただくこともある。小学校の運動会に参加している。中学生の体験学習の受け入れを行っている。秋祭りには地域の人達に参加を呼びかけ、地元の人々と交流することに努めている。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
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	評価の結果を踏まえ、職員会議の中で話し合い改善に向け取り組む努力をしているが、今回の自己評価は管理者と常勤職員3名で行っており、全職員で取り組んでいる。	○	評価は一連の過程を全職員で取り組むことで、日常のケアのふり返し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。
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	定期的開催しており、ホームからの運営状況報告等を行い、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。家族等も毎回多数出席しており、市の担当者とも活発に交流している。		

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	運営推進会議に出席してもらい、職員や家族等の意見や質問に答えていただき、市担当者にホームの理解と支援をもらっている。市の介護相談員の受け入れを行っている。法人のホーム長会議でホームの実情等を伝えており、法人の担当職員がホーム長の代わりに市の窓口に出かけ相談等を行っている。		
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	家族の来訪時には、健康状態や暮らしぶり等を伝えており、電話で報告することもある。隔月に「とんぼだより」を送付している。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	家族等の来訪時には、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、多数の家族等に出席してもらい意見等聞くように努めている。ホーム長が相談・苦情対応窓口になっている。声の箱も設置しており、意見や苦情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、「とんぼだより」に記載したり、運営推進会議で報告している。新しい職員に対しては、半月から1ヶ月先輩職員と一緒に働きながら指導し、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	定期的に行われている法人内の研修には全職員が参加し、外部研修には職員が交代で参加している。研修資料は全職員で回覧している。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、連協主催の交換研修や大会等に参加し、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	法人内の相談員が本人・家族等と面接し意向を確認している。見学しながらホームの様子を見てもらい本格的な利用に移っていけるよう支援している。入居後も話しやすい雰囲気づくりに努め、家族に電話したり、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、日常の生活場面で昔の話を聞いたり、心遣いや身だしなみ等教えてもらうことも多い。下膳、配膳、居室の掃除、利用者同士の助け合い等本人の出きる事はしていただき、共に過ごし支えあう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	生活暦や本人との会話の中から思いや希望を汲み取るようにしている。日常生活の中で本人の出来ることや好きなことを把握するよう努めている。その情報や気づきを職員間で共有しながら日々のケアに活かしている。		
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	本人や家族には日頃のかかわりの中で要望等を聞き、介護計画に反映させるようにしている。カンファレンスで全職員が話し合い、それぞれの意見等を反映させた利用者本位の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ヶ月毎に実施している。状態に変化が生じた場合は、本人・家族、関係者とその都度充分に話し合い、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	本人や家族等の希望や状況に応じて、通院介助や受診介助等の支援は柔軟に対応している。		
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、家族等が希望するかかりつけ医となっている。月1回協力医に往診してもらっている。受診や通院は本人や家族等の希望に応じて対応している。歯科医に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	契約時に「重度化・終末期対応指針」を示し、本人・家族等に説明を行い同意を得ている。本人や家族、かかりつけ医、訪問看護師、職員で必要に応じて随時話し合い、状況の変化に応じて支援している。これまでに1名の方の看取りを経験している。		
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	職員の入社時に、プライバシーの確保の徹底について説明しており、日々のかかわりの中で十分注意し確認し合っている。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	部屋に籠りきりにならないよう気をつけ、日光浴やリハビリ等はできるだけしてもらっているが、起床は好きな時間に、食事も自分のペースで食べられるよう支援している。どのように過ごしたいか、本人のその時の思いを大切に支援している。		

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	職員と利用者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。テーブル拭き、食器洗い、食器拭き等も利用者と共に行っている。食事が楽しいものになるよう、日曜日や誕生会には利用者の希望をメニューに取り入れる配慮をしている。		
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	基本的には週2回午後に入浴支援をしている。浴槽に入浴剤やゆず等を入れ、楽しめるよう工夫している。4月からは入浴支援を週3回に増やせるよう職員で検討中である。	○	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の支援をしてほしい。
(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	洗濯物たたみ、食後の後片付け、モップ掛け、ゴミ出し、ホットパック、日向ぼっこ、新聞の切り抜き、テレビ鑑賞、合唱、花見、カルタ、ボランティア(大正琴、フラダンス、三味線、手品、社交ダンス)の来訪等、役割、楽しみごと、気晴らしの支援をしている。		
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	利用者の希望に応じて、散歩、ドライブ、買物、季節の花見、外食、正月の外泊等戸外に出かけられるよう支援している。		
(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	職員の見守りの中で安全を確保しながら、日中玄関に鍵をかけずに、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	緊急時連絡網、マニュアルを作成している。年2回消防署の協力を得て利用者と共に避難訓練を実施している。年1回救命救急研修を実施している。近所の家には緊急時の協力依頼をしており、近隣に聞こえる警報ベルやホームの道路側外壁にパトライトを設置している。		

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	一人ひとりの病状、体調を考慮し、バランスのとれた食事を提供している。食事や水分の摂取状況を把握し、職員は情報を共有しながら支援している。各居室には湯冷まし茶を用意しており、一人ひとりが自由に飲みながら水分補給を行っている。		
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	玄関周りには桜草のプランターを設置したり、職員の手作り作品や写真等を飾り、季節感を演出している。ホールは開放的で、季節の生け花、利用者・職員合作のモビールやちぎり絵、行事の写真等が飾られている。テレビ、ソファークッション、ホットパック等も設置されており、利用者がゆったりと過ごせるような工夫をしている。		
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、テレビ、テーブルセット、家族の写真、ソファ、ダンス、鏡、カレンダー、アートフラワー等馴染みのあるものや好みのものが持ち込まれ、本人が安心して過ごせる場所となっているように見受けられた。		