

1. 調査報告概要表

作成日 2008年4月8日

【評価実施概要】

| | |
|-------|--------------------------------------|
| 事業所番号 | 1072500158 |
| 法人名 | 細野介護サービス有限会社 |
| 事業所名 | グループホーム くつろぎの里 |
| 所在地 | 群馬県安中市松井田町土塩1369-1 (電話) 027-393-3685 |

| | |
|-------|------------------|
| 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11日 |

【情報提供票より】(20年2月21日事業所記入)

(1) 組織概要

| | |
|-------|-------------------------------|
| 開設年月日 | 昭和・平成 16 年 2 月 7 日 |
| ユニット数 | 1 ユニット 利用定員数計 9 人 |
| 職員数 | 11人 常勤 4 人, 非常勤 7 人, 常勤換算 6.2 |

(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) | 43,500 円 | その他の経費(月額) | 20,400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) | 有りの場合 償却の有無 | 有/無 | |
| 食材料費 | 朝食 | 200 円 | 昼食 | 350 円 |
| | 夕食 | 350 円 | おやつ | 50 円 |
| | または1日当たり 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 | | 名 | 要介護2 | 4 | 名 | |
| 要介護3 | 2 | 名 | 要介護4 | 3 | 名 | |
| 要介護5 | | 名 | 要支援2 | | 名 | |
| 年齢 | 平均 | 87 歳 | 最低 | 70 歳 | 最高 | 97 歳 |

(5) 協力医療機関

| | |
|---------|-----------------------|
| 協力医療機関名 | 公立碓氷病院 ・ 小林歯科 ・ 松井田病院 |
|---------|-----------------------|

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

「安心、安全、楽しさ」をモットーに、管理者・職員一同は、利用者の希望に沿った介護を実現していこうと前向きに取り組んでいる。職員は声かけを大切にしながら、その人らしい思いの汲み取りに努めている。基本的な生活(食事・入浴を楽しむ)の支援には特に気を配っている。山間の木々の緑に包まれた静かな環境に立地しており、窓やテラスからは四季折々の風景を楽しむことができる。清潔に整えられた室内は開放感があり、利用者と職員が会話を楽しみながら、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 | <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>鍵をかけない工夫については、昼食時を除く日中玄関扉は施錠されており、改善されていない。緊急時の手当てについては、救命救急訓練や救急処置講習会を実施しており、改善されている。事故報告書と活用については、会議等で再発防止に向け話し合いをしており、改善されている。注意の必要な物品の保管・管理については、保管場所を定め鍵をかけ管理しており、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>今回の自己評価は管理者と一部の職員で作成した。</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2ヶ月に1回開催されている。ホームからの状況報告とともに、メンバーからの質問、意見、要望を受け話し合い、サービスの向上に活かしている。「台風による避難について」の討議の中で、メンバーから緊急時、近所に聞こえるような警報ブザーを取り付けたらどうかという意見が出された。それを受け、緊急時の警報ブザーを取り付けた。利用者・家族等に会議の資料を配布している。</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>相談・苦情受付窓口、第三者委員を設け、家族等が意見や苦情等を表わせるよう文書で明示し、説明している。運営推進会議や家族の来訪時に意見、苦情等を聞くように努めており、改善に向けた具体的な取り組みに繋げている。家族から、利用者が自宅へ帰った時の対応の仕方を教えてほしいという相談があり、対応の仕方を説明し喜ばれた。</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>散歩時に近隣の人達と挨拶や話をしており、ホームに立ち寄ってくれる人もある。地区の祭りや敬老会に参加している。利用者、職員が地域の陶芸教室に参加している。中学生の体験学習やボランティアの受け入れをしている。保育園と交流できるよう働きかけている。</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確認し、サービスのあり方を端的に示した事業所独自の理念をつくりあげている。 | | |
| | 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 | 管理者、職員は理念を共に意識しながら話し合い、理念の実践に向け日々取り組んでいるが、理念を共有していない職員もいる。 | ○ | ミーティングや申し送り、会議時等にも必ず理念に触れ、何を大切に利用者と向き合うか職員全員で話し合い、具体的なケアについて意見の統一を図っていかれるとよいのではないかな。 |
| 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 | 散歩時に近隣の人達と挨拶や話をしており、ホームに立ち寄ってくれる人もある。地区の祭りや敬老会に参加している。利用者・職員が地域の陶芸教室に参加している。中学生の体験学習やボランティアの受け入れをしている。保育園と交流できるよう働きかけている。 | | |
| 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 | サービス評価の意義とその活用について、運営者、管理者、職員は会議等で話し合っている。評価の結果を踏まえ、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一部の職員で作成しており、職員全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、日常のケアのふ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、職員全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 | 定期的開催しており、ホームからの状況報告、情報交換、出席者からの意見や要望を受け、話し合いを行っている。そこでの意見等はすぐに見直し、改善に向け取り組んでいる。利用者・家族等には会議の資料を配布している。 | | |

| 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 | 運営推進会議に市の担当者に出席してもらい、ホームの理解を深めてもらっているが、市の担当窓口にも出向き相談している。月1回市主催のケアプラン検討会に出席している。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。月1回、利用者の日々の様子を書き、家族に送付している。家族等と金銭管理の取り決めをしておき、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 | 相談・苦情等受付窓口、第三者委員を設け、家族等が意見や苦情等を表せるよう文書で明示し、説明している。運営推進会議に出席した家族や訪問時の家族等から意見や要望等を聞くように努め、それらを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。代わる場合は、本人や家族等に説明したり、運営推進会議で報告しており、会議欠席者には文書で通知している。新しい職員に対しては、管理者等と一緒に働きながら指導し、引き継ぎがスムーズに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 | 職員の交代等もあり、研修を受ける機会の確保ができなかった。職員体制が定着してきたので、研修を受ける機会の確保をしていく意向である。 | ○ | 地域密着型サービスの質は個々の職員の質によって成り立っている。全ての職員が質を向上させていけるよう、外部研修にはなるべく多くの職員が交代で参加し、段階に応じた研修を受講できるよう取り組んでほしい。 |
| 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いる。市のケアプラン検討会に参加し、同業者と交流している。複数の同業者と情報交換や見学等で交流する機会を持ち、サービスの質の向上に向け取り組んでいる。 | | |

| 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 | 事前に本人・家族と面談し、ホームを見学してもらい一緒に過ごしながら、本格的な利用に移っていただけるよう支援している。居室には馴染みの物品を持ち込んでもらい、落ち着けるよう工夫している。入所後も本人の思いの聴き取りに努め、家族等に協力してもらいながら、徐々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、一緒に過ごしながらか喜怒哀楽を共にし、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は共有している。日常の生活場面で優しさや心遣い、般若心経、昔の歌、戦争の話等教えてもらうことも多い。共に過ごし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 | 利用者の生活暦を把握し、日常生活の中で、一人ひとりの言葉や行動等から本人の思いや意向を汲み取るよう努めている。家族等からも意見を聞き、その情報を職員間で共有しながら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 | 本人や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。毎月モニタリングを行い、会議の中で職員が話し合い、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 | 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、家族等に確認しながら、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 | 通院介助、理容室への付き添い、叔母の家への送迎、買物、陶芸教室への付き添い等、本人、家族等の希望や状況に応じて柔軟に支援している。 | | |
| 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、本人・家族等の意向を確認し、希望するかかりつけ医で適切な医療を受けられるように支援している。受診や通院は本人・家族等の希望に応じて支援している。 | | |
| 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 | 「重度化対応・終末期ケア対応方針」を作成しており、入居時に本人、家族等に説明し了解を得ている。そのような状態になった時には、本人、家族等、かかりつけ医等、ケア関係者と十分な話し合いをもち支援していく方針である。 | | |
| 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 | 一人ひとりの誇りやプライバシーを損なわない対応や声かけに配慮しながら、やさしくさりげない介助をしている。記録は鍵をかけ保管しており、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その時の気持ちを大切にしながら、日向ぼっこ、散歩、歌、ぬり絵、編物、百歳音頭、陶芸、風船バレー、畑仕事等、その人らしく暮らせるよう希望にそって支援している。 | | |

| 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。野菜の下ごしらえ、お絞りたたみ等職員と一緒にやっている。利用者の希望を献立に取り入れ、新鮮な食材や畑で収穫した野菜を使い、季節感のある食事になるよう工夫している。月1回外食に出かけ楽しんでいる。 | | |
| 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 | ほとんどの利用者が1日おきに、昼過ぎから夕方にかけて入浴している。利用者の希望に応じて、いつでも入浴できるよう支援している。入浴を拒否する利用者には、清拭や更衣、足浴を行い、次の日に入浴してもらうように支援している。ゆず湯等を楽しむこともある。 | | |
| (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 | 掃除、洗濯物たたみ、テーブル拭き、食材の下ごしらえ、日向ぼっこ、散歩、陶芸、カレンダーのぬり絵、編物、誕生会、雛祭り、クリスマス会、外食、ボランティアの来訪等で役割、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 | 散歩、買物、ドライブ、初詣、季節の花見、リンゴ狩り、外食、陶芸教室への参加等、利用者が戸外に出て楽しめ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 | 帰宅願望の激しい利用者がある為、家族等に十分説明し、昼食時を除き、日中玄関は鍵をかけている。 | ○ | 自分の行動をコントロールされる理由や規則を理解することが難しい利用者にとって、鍵をかけられ、自由に外に出られないことによる心理的な抑圧感や不安は大きい。職員の連携で、出ていく気配を見落とさない見守りの方法を徹底し、一人ひとりのその日の気分や状態像を把握しながら、鍵をかけずに自由な暮らしを支援して欲しい。 |
| 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 | 消防署の協力を得て、年2回、利用者と一緒に避難訓練、消火訓練を実施している。救急処置講習会を実施している。近所の人に緊急時の協力を依頼している。地域の人達に知らせる警報ブザーを設置した。 | | |

| 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 | 食事量、栄養バランス、水分量をチェックし、申し送りや記録で職員は情報を共有しながら支援している。摂取量の少ない人には声かけを行っている。 | | |
| 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 | 室内は採光も十分に開放感がある。広いホールには畳のスペースもあり、ソファ、テレビ等が設置されている。季節の花、五月人形、写真等を飾り、利用者が居心地良く過せるような配慮をしている。緑の木々に囲まれた眺めの良いテラスでは、日向ぼっこやお茶会をしている。 | | |
| 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、椅子、家族の写真、寝具、花鉢、自作の陶器、カレンダー、野球選手の写真等様々な物が持ち込まれており、落ち着いて過せる場所となっているように見受けられた。 | | |