

1. 調査報告概要表

作成日 平成20年 5月19日

【評価実施概要】

事業所番号	1070900582
法人名	社会福祉法人 伸和会
事業所名	グループホーム にいろ
所在地	群馬県藤岡市岡之郷 12-4 (電 話) 0274-40-3400
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4月16日

【情報提供票より】(20年3月27日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	昭和(平成) 18 年 1 月 11 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 7 人, 非常勤		人, 常勤換算	人

(2)建物概要

建物構造	木造	造り	平屋建て
	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)	57,000	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	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

利用者人数		9 名		男性 2 名		女性 7 名	
要介護1		1 名		要介護2		1 名	
要介護3		3 名		要介護4		3 名	
要介護5		1 名		要支援2		名	
年齢	平均	86.2	歳	最低	78 歳	最高	96 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	島田クリニック ・ くすの木病院 ・ 中村歯科クリニック
---------	------------------------------

【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ら、ケアの質の向上に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、楽しみや役割を持った暮らしができるよう、職員は行事班・レクリエーション班で会議を重ねながら積極的に支援しており、プログラムが充実している。運営推進会議には、家族等多数出席しており、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)
	運営理念の明示については、玄関の掲示板に見やすく掲示してあり改善されている。職員の意見の反映については、現場の職員の意見を十分聞くように努めている。緊急時の手当では夜間対処法マニュアルを作成した。鍵をかけない工夫、市町村との関わり、地域の人達との交流、ホーム機能の地域への還元については、話し合いはされているが改善されておらず課題として残されている。
重点項目②	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2名で作成しており、全職員で取り組んでいない。
重点項目③	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)
	運営推進会議は定期的に開催しており、ホームから行事・連絡事項等の報告を行い、出席者からの意見・要望を受け話し合い、サービスの向上に活かしている。地域住民メンバーの民生委員を通して、近隣の人々に『にいろだより』を回覧してもらい、饅頭づくりの参加を呼びかけた。近隣の人々5名が参加した。利用者が家族等と外出する時に車椅子を貸出してほしいという要望が出され、可能な限り貸出すようにした。
重点項目④	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)
	多くの家族が参加する運営推進会議、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。家族の中で利用者個人のケース記録を見たいという要望があり、3家族が来訪時に個人のケース記録を見ている。
重点項目⑤	ホームとしては自治会に加入しておらず、地域の行事等には参加していない。以前、老人会の行事に参加したこともあったが、現在は地元の人々との交流はほとんど無い。近隣の人々に『にいろだより』で饅頭づくりの参加を呼びかけ、近隣の人々5名が参加した。

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	サービスのあり方を端的に示した事業所独自の理念を掲げているが、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暮らし続けることを支えていく」地域密着型サービスの役割を考えながら、全職員で事業所独自の理念をつくりあげてほしい。
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、会議等で意識しながら話し合い、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					
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	ホームとしては自治会に加入しておらず、地域の行事等には参加していない。以前、老人会の行事に参加したこともあったが、現在は地元の人々との交流はほとんど無い。近隣の人々に『にいろだより』で饅頭づくりの参加を呼びかけ、近隣の人々5名が参加した。	○	運営推進会議に、民生委員の他に地域住民メンバー(区長・婦人会長・老人会長等)を増やすように努め、地域の情報や意見をもらいながら、地域の行事等に参加する機会をつくり、地元の人々との交流を図っていかれるとよいのではないかな。
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、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と常勤職員2名で作成しており、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。
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、ホームから行事・連絡事項等の報告を行い、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	法人担当者が市町村との連絡等を行っている為、ホームとしては運営推進会議以外に市町村担当者和との交流は行っていない。	○	地域密着型サービスでは、介護の現場や利用者の課題解決の為には市町村の理解や支援等必要なことが多く、直接現場の声を届ける為にも、管理者が法人担当者和と共に市町村に出向き、市町村との関係づくりに取り組んでいってほしい。
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	家族等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。『にいろだより』を発行している。家族等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。欠席者には会議録を送付している。玄関に意見箱を設置しており、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、運営推進会議で報告している。新しい職員に対しては、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	職員は、認知症介護基礎研修、実践者研修、実践リーダー研修等交代で受講している。研修内容については会議等で報告している。		
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	地域の同業者と交流する機会を持っていない。地域密着型サービス連絡協議会に加入する方向で検討中である。	○	管理者・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見学、勉強会、相互評価等を通じて、サービスの質を向上させていく取り組みに期待したい。

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	本人・家族等に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けるよう支援している。入所後も不安にならないよう本人の思いの聞き取りに努め、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	日常生活場面や本人との会話の中から、職員が利用者に教えてもらうことも多い。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	日常の会話や表情、行動の中から本人の思いや意向を把握するよう努めている。家族等からも情報を得ようとしており、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・家族等には日々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。月1回モニタリングを行い、3ヶ月に1回ケース会議やサービス会議を実施しており、職員の気づきや意見を出し合い、利用者本位の介護計画を作成している。サービス会議には家族も参加している。		
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、その都度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、通院介助等必要な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	契約時に説明しながら本人・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支援している。協力医が週2回来訪し回診している。		
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	「重度化した場合の対応に係る指針」を作成し、本人・家族等に説明し方針の統一を図っている。本人・家族等ならびにかかりつけ医等と話し合い、その時々家族等の意向を確認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、言葉かけや対応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その時の気持ちを大切にしながら、散歩、買物、ぬり絵、縫い物、折り紙、おやつ作り、レクリエーション等できるだけ利用者の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	米研ぎ・食材の準備から後片付け迄の一連の作業を職員と共にやっている利用者もいる。行事等の時には献立に利用者の希望を取り入れている。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。		
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	毎日入浴できるよう支援しており、ほとんどの利用者は2日に一度、昼食後か夕食後に入浴を楽しんでいる。菖蒲湯やゆず湯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	清掃、雑巾縫い、米研ぎ、食事の準備、片付け、おやつ作り、花の水やり、洗濯物たたみ、将棋、読書、茶道、レクリエーション大会、家族ボランティアの来訪(コーラス・布芝居・体操)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、季節の花見、家族も参加する年2回の日帰りバス旅行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	帰宅願望の強い利用者がいるため、日中、玄関扉は施錠している。	○	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。職員の連携で出て行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ほしい。
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回隣接する関連施設と共に避難訓練、消火訓練を実施している。火災及び災害時マニュアルや緊急時連絡網を作成している。		

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)
(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	関連施設の栄養士により、栄養バランスの管理をしている。便秘の予防と対応のために水分補給に努めている。食事量はケース記録に記載し、職員は情報を共有しながら支援している。利用者の状態に応じて刻み食等の配慮をしている。		
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	玄関には、行事やリクリエーションの写真を掲示してある。明るく清潔なリビングには、テレビ、ソファを設置しており、利用者の作品等が飾られている。各居室から出入りできるデッキでは、利用者がプランターの花に水やりをしたり、お茶飲み、散歩や花見等を楽しんでいる。		
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、家で使用していた簞笥や鏡台、テーブル、位牌、家族の写真、本棚、愛読書、花、縫いぐるみ、カレンダー等が持ち込まれており、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。		