

1. 調査報告概要表

平成20年5月20日

【評価実施概要】

事業所番号	1072600529
法人名	有限会社テン・フォーティー
事業所名	グループホームくりの木
所在地	群馬県吾妻郡中之条町西中之条472 (電話) 0279-70-1165

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5月8日

【情報提供票より】(20年4月20日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成) 15 年 11 月 1 日
ユニット数	2 ユニット 利用定員数計 18 人
職員数	9 人 常勤 4 人, 非常勤 5 人, 常勤換算 4.7 人

(2) 建物概要

建物構造	木造	造り
	1階建ての	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)	32,000 円	その他の経費(月額)	14,800 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	1,200	円	

(4) 利用者の概要(月 日現在)

利用者人数	18 名	男性	3 名	女性	15 名
要介護1	4 名	要介護2	5 名		
要介護3	5 名	要介護4	3 名		
要介護5	1 名	要支援2			
年齢	平均 88 歳	最低	79 歳	最高	99 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	吾妻中央病院 しまだ医院 小暮歯科医院
---------	---------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

高齢になっても住み慣れた所で、地域の人達と交流を持ちながら、安心して生活が出来たらとの法人代表・管理者の深い思いを全職員が共有して日々の支援に取り組んでいる。利用者が役割や楽しみごとを持って生きがいを感じながら生活している様子から、職員が如何に利用者中心の対応をしているかが伺えた。又職員の見守りや連携により施設をせず利用者の気持ちを大切に一緒に散歩に出かけたり、入浴時間も本人の希望に添った対応するなど、利用者本位の支援の取り組みが行なわれている。

【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) 前回課題としてあげられた感染症対策マニュアル作成、ヒヤリハット・事故の記録の見直し、苦情受付担当者のホーム内明示等全て職員会議等で話し合い、改善に取り組み全てクリアしている。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 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。
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) 会議は定期的開催しており、ホーム側から運営状況や外部評価の報告、行政側から介護保険等の説明、出席者からの意見や要望等を基に話し合っサービス質の向上に活かしている。
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) 重要事項説明書に苦情対応窓口を明示しているほか苦情ノートを設置している。家族の来訪時には話しやすい雰囲気作りに留意し、意見や要望等を聞くように努め運営に反映させている。
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) 法人代表・管理者が地元の出身で、これまでに地域の役職等を務めていた関係で地域の人との付き合いが深く、地域の長寿会の人・ボランティア・小中学生の訪問を積極的に受け入れて交流を深めている。又職員は地域の神社の掃除に参加し、出来るだけ地域の人と話し合う機会を作っている。

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	設立時に、地域の中で暮し続けることを意識しながら「一人では出来ない事も誰かの力を借りれば出来る。笑顔で敬う。」を事業所の理念として設立している。	○	平成18年の制度改正により地域との関係性が重視されるようになったことを契機に、再度理念について管理者・職員で話し合いの機会を持ち、既存の理念に地域密着型サービスとしての理念の内容を盛り込んだ見直しを検討して欲しい。
	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	いつでも目に留まるように理念をホーム内に掲示している。毎日の申し送り時・週1回と月1回のミーティング等で全員で唱和して確認しながら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	管理者が民生委員をしている関係で地元の人との付き合いがあり、地区の長寿会の方やボランティアの訪問、中学生の体験学習、小学生が遊びに来るなど地域の人との交流がなされている。又職員が地元の神社の掃除に参加し、地域の人との交流を深めている。		
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	評価の意義や目的を管理者・職員は理解しており、前回の外部評価の結果を踏まえ、改善に取り組み全てクリアしている。今回の自己評価は管理者・職員で話し合って作成した。		
	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	運営推進会議は昨年まで2ヵ月に1回開催していたが、行政関係者等の都合もあり、現在は3ヵ月に1回の開催である。ホームから運営状況や外部評価の報告、行政からの介護保険等の説明、出席者からの意見や要望等を基にして話し合い、そこでの意見をサービスの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	役場の担当課長に運営推進会議の委員をお願いしており、会議の場においても担当課長と職員や家族が意見の交換をしている。又管理者が地域の民生委員を始め多くの要職についているので役場に行き来する機会が多く相談等を行なっている。		
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合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いる。毎月「くりの木通信」を発行し、個人別に生活の様子を書き添えている。また電話で報告することもある。家族と金銭管理の取り決めをしており、来訪時に金銭出納状況を明示し、確認のサインをもらっている。		
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、話しやすい雰囲気作りに留意している。又家族等の会話の中から家族の意見や不満を汲み取り運営に反映させるように努めている。重要事項説明書に苦情窓口を明記している他苦情ノートを設置している。		
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	各ユニット毎に固定の職員を配置し、固定の職員以外には各ユニットを時々交替し馴染みの関係が出来るように対応している。職員の離職は最小限に抑えるようにしているが、職員が替わる時は利用者・家族に説明し、前任者と2週間内外の引継ぎの期間を取っている。新しい職員に対しては1週間～1ヵ月、先輩職員と一緒に仕事をしながら指導している		
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	事業所外で行なわれる研修会にはなるべく多くの職員が受講出来るように配慮している。職員はヘルパー研修・基礎研修・実践者研修等を受講しており、研修内容はミーティング時に報告して全職員が共有するようにしている。		
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連絡協議会に加入しており、積極的に研修会や交換研修に参加したり、情報収集を行なってサービスの質の向上に反映させている。		

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)
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	在宅からの場合は本人・家族に見学してもらうようにしているが、施設や病院からの入居の場合は家族やケアマネジャー等と話し合い、出来るだけ多くの情報を得て利用を開始している。入居後しばらくの間は利用者の様子を見ながらの対応をしており、帰宅願望のある場合は家に連れて行くなど、少しずつホームに慣れるような支援をしている。		
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	支援する側、される側という関係でなく利用者は人生の先輩という意識を持ち、共に学び、支え合う関係を念頭において利用者や職員は生活している。一緒に歌を唄ったり、トランプや将棋を楽しんだり、昔の行事の話を教えてもらう場面が多く見られる。利用者から「今日はきれいだね」「ありがとう」の言葉かけを受ける等、和やかな雰囲気作りが出来ている。		
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	日頃の言葉や表情から利用者の希望・意向の把握に努めると共に、意思疎通の困難な方には家族や関係者から情報を得るようにしている。特に耳の遠い方に対しては表情からその時の気持ちを汲み取るように努めている。		
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	利用者の個別ノートを参考にしながら本人や家族の思い・意向を踏まえて、定期的開催するカンファレンスにおいて職員間の意見交換を行い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	月に1回のモニタリングと3ヵ月に1回の見直しを行っているが、状態の変化により随時関係者と話し合いながら見直しを行なっている。		

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)
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	家族の都合により通院支援・買物同行・書類の手続き等を行なっている。利用者の要望に応じて文化会館の行事の観賞に出かけたり、利用者の家に連れて行くなど、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となっている。協力医がかかりつけ医の場合は月に1回の訪問診療があり、内容については家族に報告している。協力医以外の場合は家族と一緒に職員も病院に行き、診療内容や薬の情報を共有するようにしている。		
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	重度化した場合や終末期の対応について管理者・職員は話し合っており「出来るだけ最後まで対応したいが、医療行為が必要になった場合は困難」ということを、家族にも口頭で伝えている。	○	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、事業所として対応可能なケア等を踏まえて、関係者間で共通の方針を話し合って文書化し、重要事項説明書等に明記しておくことが望ましい。
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	利用者のプライバシーについては折りに触れて話し合い、利用者の誇りを損なわないような言葉かけや対応、個人情報の保護等について配慮している。		
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	職員の都合に合わせるのではなく、利用者本意を心がけ、一人ひとりの思いや希望に添った支援として、散歩・ドライブ・外食等に出かけている。		

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	利用者は職員と一緒に食事の準備や盛り付け、後片付けを自分の仕事として楽しみながら行なっている。外食に出かけたり、2ヶ月に1回行われるバイキングは利用者・職員共に楽しみの一つとなっている。		
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	日曜日を除いた毎日、10時から15時まで入浴が可能である。基本的にはユニット毎に曜日は決めてあるが、利用者の体調や希望により柔軟に対応している。		
(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	利用者の生活歴や能力に合わせて食事の用意・片付け、掃除、洗濯物干し・取り込み、草むしり等を行なっている。塗り絵や絵を描いたり、広告紙で箱を作ったり、将棋やトランプを楽しんでいる。又月1回の外食、お花見や紅葉狩りなど気晴らし・楽しみごとの支援をしている。		
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	天候や利用者の状態に合わせて、散歩やドライブ(花や鯉のぼりを見に行く等)、利用者の希望で住んでいた家に連れて行ったり、出来るだけ利用者の希望に添って外出する機会を作っている。又屋外に出てベランダで日向ぼっこを楽しみながら外気浴をしている。		
(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	職員は鍵をかけない暮らしの大切さを認識しており、見守りや一緒に出かけるなどの対応により、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	消防署の協力を得て年2回、利用者と職員で避難訓練を行ったり、救急救命やAEDの講習を受けている。近隣の人に災害時の協力についてお願いをしてある。		

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	栄養のバランスや利用者の趣向を考慮しながら、職員が献立を作成している。食事の摂取量については全利用者に対してチェック記録しているが、水分摂取量については少なめな人にだけ配慮している。	○	高齢者にとって水分の摂取は健康維持には特に大切と思われるので、食事の摂取と一緒に水分の摂取についても全ての利用者に対して記録する事が望まれる。
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	明るくゆったりしたスペースにテーブルと椅子、ソファ等が配されており利用者同士がおしゃべりをしたり、テレビを観たり、トランプを楽しむ場所の工夫がされている。ホール内には季節の花や利用者の作品、写真等が飾っており、寛げる雰囲気作りにも配慮している。		
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	居室には家族の写真や馴染みの整理ダンス・ぬいぐるみなどをもち込まれて利用者が落ち着いて過ごせるような配慮が見られる。利用者の身体状況により床に布団を敷き、安全で居心地よく過ごすための工夫も見られる。		