

# 1. 調査報告概要表

作成日 平成20年 6月4 日

## 【評価実施概要】

事業所番号	1073100446
法人名	医療法人社団
事業所名	グループホーム ビオラ
所在地	群馬県高崎市矢島町449-2 (電話) 027-360-5677
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20日

## 【情報提供票より】(20年4月30日事業所記入)

### (1)組織概要

開設年月日	昭和・平成 14 年 3 月 1 日
ユニット数	2 ユニット 利用定員数計 18 人
職員数	愛々棟6.5人 常勤3人, 非常勤2人, 常勤換算3.7人 優々棟6.5人 常勤3人, 非常勤2人, 常勤換算4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) 無	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 (4月30日現在)

利用者人数	18 名	男性	3 名	女性	15 名
要介護1	7 名	要介護2	5 名		
要介護3	5 名	要介護4	1 名		
要介護5	名	要支援2	名		
年齢	平均 歳	最低	59 歳	最高	95 歳

### (5)協力医療機関

協力医療機関名	駒井病院 ・ 富所歯科 ・ 井上皮膚科
---------	---------------------

## 【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、利用者が何を求めているかを毎日カンファレンスで話し合い、その人の思いを大切にしながら支援している。利用者の日頃の言動を細かく観察・記録し、それを介護計画に反映させている。職員は交代で法人内・外の研修に参加し、連携を密にしながらケアの質の向上に向け取り組んでいる。利用者の希望に応じて毎日入浴できるよう支援している。協力病院が隣接しており医療面でも安心感がある。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)
	前回評価での主な改善課題なし
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。全職員が評価表に目が通せるような働きかけや意見を募り、管理者と常勤職員3名が作成した。
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)
	仕事帰りに面会に行くと玄関扉が施錠されているので、インターホンを押すのが申し訳ないという意見が出た。メンバーから玄関に表示をしたらどうかという意見が出て、早速インターホンの所に、遠慮なく押してほしいという内容の掲示をした。レクリエーションは利用者が楽しみにしているので、外出時のボランティアの参加を呼びかけてはどうかという意見が出た。要望を受け、高崎健康福祉大学の学生に呼びかけ、バス旅行に4名参加してもらった。
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)
	家族等の訪問時には話しやすい雰囲気づくりに留意し、利用者の様子等を報告しながら、家族からの意見等を聞くようにしている。運営推進会議に出席した家族から意見や要望等聞くように努めている。意見箱を設置したり、アンケートを実施している。意見や苦情等は速やかに運営に反映させるよう努めている。
重点項目⑤	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、野菜や花をいただくこともある。地域の芸能祭に参加したり、市主催のだるまマーチに参加している。中学生の体験学習の受け入れや高校生、大学生ボランティアの受け入れをしている。

## 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)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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	サービスのあり方を端的に示したホーム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、全職員でホーム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、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					
	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、野菜や花をいただくこともある。地域の芸能祭に参加したり、市主催のだるまマーチに参加している。中学生の体験学習の受け入れや高校生ボランティアの受け入れをしている。		
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	評価の意義や目的は理解している。全職員が評価表に目が通せるような働きかけや意見を募り、管理者と常勤職員3名が作成した。	○	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、次回は全職員での作成を期待したい。
	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、ホームから運営状況報告や議題提案を行い、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、市担当者とは連携を図っており、相談等しながらホームの理解を深めてもらっている。月1回市の介護相談員の受け入れを行っており、運営推進会議にも参加してもらっている。		
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	日常の暮らしぶりや健康状態については、家族等の訪問時に話をしたり、電話、手紙等で報告している。アンケートで家族等の意向を確認し、希望に沿った報告をしている。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	家族等の訪問時には、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、家族等に出席してもらい意見等を聞くように努めている。意見箱を設置したり、アンケートを実施しながら、意見や苦情等は速やかに運営に反映させるよう努めている。		
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	職員の異動は組織の決定であるが、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、2ヶ月間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や外部で実施されている認知症介護基礎研修、実践者研修、ケアプラン研修会等に職員が交代で参加している。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	地域密着型サービス連絡協議会に加入しており、連絡協議会主催の交換研修や相互評価、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 (すでに取り組んでいることも含む)
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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・家族等と面談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。入居後も不安にならないよう本人の思いの聞き取りに努め、家族等から電話をしてもらったり、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か喜ぶ哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	日常生活場面で風習や昔の話を聞かせてもらったり、饅頭やおはぎの作り方等教わることも多い。人生の先輩である利用者に誉められたり、やさしい一言で癒されることもあり、共に過ごし支えあう関係を築いている。		
<b>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</b>					
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・家族等から趣味や好きなことを聞き、意向の把握をしている。困難な場合は、本人との会話・行動等から汲み取り検討している。		
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希望や意見を聞き、介護計画に反映させるようにしている。カンファレンスで職員が話し合い、それぞれの意見や気付きを反映し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。カンファレンスで職員が話し合い、本人・家族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)
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>					
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・家族等の希望や状況に応じて、通院介助、買物支援、自宅への送迎、コンサートへの同行等柔軟に対応している。		
<b>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</b>					
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対応している。協力医に月1回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・家族等に説明し希望を聞くようにしている。本人・家族、かかりつけ医、職員で必要に応じて随時話し合い、状況の変化に応じた支援をしている。		
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<b>1. その人らしい暮らしの支援</b>					
<b>(1)一人ひとりの尊重</b>					
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	職員は利用者の誇りやプライバシーを損ねるような言葉かけや対応をしないよう、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	自分のペースで食事ができる、好きな時にお茶が飲める、希望の入浴を楽しめる等、一人ひとりの状態やその時の思いに配慮しながら、その人らしく暮らせるよう支援している。		

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)
<b>(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</b>					
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	利用者は力量に応じて、準備から後片付けまで職員と一緒にっており、同じテーブルを囲み食事をしている。ティータイムには好きな飲み物を選択できるようにしている。日曜日の献立には希望のメニューを取り入れ、食事を楽しむことが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	入浴は毎日可能であるが、体調や本人の希望に合わせて入浴支援をしている。入浴を拒む人には、音楽をかけたり、足浴等で対応している。		
<b>(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</b>					
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	雑巾縫い、食事作り、掃除、花の水やり等で一人ひとりの力を発揮してもらえる場面を作ったり、編物、ハーモニカ、誕生日会、買物、外食等で楽しみごと、気晴らしの支援をしている。バーベキューや流しそうめん、クリスマス会等のイベントには家族も参加している。		
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	外気浴、散歩、季節の花見、外食、演奏会、近所のコンビニや大型ショッピングセンターでの買物、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。		
<b>(4) 安心と安全を支える支援</b>					
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、連絡網が作成されており、火災通報装置が設置されている。消防署の協力を得て、年2回避難訓練・消火訓練を実施している。隣接する法人の施設や病院、近所の人に協力の依頼をしている。地域の人達には、区長や民生委員を通して、協力を得られるよう働きかけをしている。		

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	食事量はチェック表で管理し、必要のある利用者は水分量もチェックし、職員は情報を共有しながら支援している。ホールには、利用者がいつでも飲めるように麦茶が用意されている。		
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、つつじの植え込みやプランターを設置、玄関前にはテーブルや椅子を設置してある。室内は開放的で、廊下の壁やテーブルに生花が飾られ、季節感を採り入れている。居間には畳の間、テレビ、ソファ、テーブル、椅子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、鏡台、家族の写真、アートフラワー、筆筒、冷蔵庫、テーブル、椅子、カレンダー、化粧品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。		