

1. 調査報告概要表

作成日 平成19年8月 10日

【評価実施概要】

事業所番号	1073100446
法人名	株式会社 ヴィラ
事業所名	グループホーム ヴィラ
所在地	群馬県邑楽郡邑楽町大字赤堀8番地 (電話) 0276-70-2240
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19年7月19日

【情報提供票より】(19年 6月 11日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和(平成) 15年 12月 1日
ユニット数	1 ユニット 利用定員数計 9 人
職員数	10 人 常勤 6人 非常勤 4人 常勤換算 6人

(2) 建物概要

建物構造	木造平屋 造り
	1階建ての 1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)	48,000 円	その他の経費(月額)	89,200 円	
敷金	有(96,000 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	300 円	昼食	300 円
	夕食	400 円	おやつ	円
	または1日当たり 円			

(4) 利用者の概要 (7月 19日現在)

利用者人数	9名	男性	2名	女性	7名
要介護1	2名	要介護2	3名		
要介護3	3名	要介護4	1名		
要介護5	名	要支援2	名		
年齢	平均 85歳	最低	80歳	最高	92歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人田口会新橋病院・小林内科・長塩歯科医院
---------	-------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームは理念のキーワードを「第2の我が家」として、くつろいだ居心地の良い「居場所」としての環境づくりに努力している。職員は入居者を「豊かな経験と個性を持ち、長い人生を歩んできた人」として尊敬しており、入居者を弱者とみなさない人間観を持ち、個別に持っている残存能力が発揮できるように支援して、可能性をめざすことに共通認識を持っている。入居者と職員は「助ける」とか「助けられる」という一方的な関係ではなく、お互いが主体的であり、共に成長することに重要な意味があるという考え方である。又、利用者本位のケアを重視して本人が何を求めているかに気付き、アセスメントを充実させること。そのためには職員の質の向上に重点を置くという観点から日常的な実践を研修の機会と、とらえている。

【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>①市町村との連携:担当職員は町役場に出向いてホームを理解して頂くように事業内容等を説明して前回の改善課題をクリアした。</p> <p>②食事を楽しむことの支援:全職員が同じテーブルで食事を楽しむシステムに改善した。</p> <p>③入居者の希望にあわせた入浴支援:曜日の変更は可能であるが、時間帯に自由が無いので前回同様、改善の取り組みを期待する。</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>① 前回の外部評価の結果を基に改善に向けて取り組んでいるがクリアされていない項目が課題として残されている。</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>18年度は職員体制の入れ替えがあつて、運営推進会議は1回のみの実施であつた。</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>家族会は実施していないが、隔月に発行している「ホーム便り」を通して家族間の交流を図っている。家族の意見、苦情等については何でも気軽に安心して言える環境づくりに努めており、相談窓口担当者を決めて対処している。家族から得られた意見等はホームの運営に反映されている。</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>自治会に加入しており、事業所の収穫祭には地域住民を招待している。地域のお祭りには入居者の製作した切り絵等を展示して交流を図っており、法人代表は区長、有識者、行政等の方々を随時実状を報告しグループホームのアピールをしている。</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	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	「第2の我が家」という事業所独自の理念通り、くつろいだ居心地のよい家庭環境づくりに努めている。	○	既存の理念に地域密着型サービスの理念を包括することによって、地域の中に根を下ろす実践としての方向付けが一層明確になるのではないのでしょうか。
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	大幅な職員の入れ替えが発生したが、理念の共有には重点的に取り組んでおり、採用時のオリエンテーションには時間をかけて説明している。		
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	自治会に加入しており、事業所の収穫祭には地域住民を招待している。地域のお祭りには入居者が制作した切り絵等を出展して交流を図っている。法人代表は区長、有職者、行政の方々に現状報告を行い事業をアピールしている。		
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	評価の意義や目的を事務局トップは認識しており、評価を生かしてサービスの向上に取り組んでいる。	○	新人が多いので全職員での検討は困難と思われるが、カンファレンス等を通して早急に評価の意義や目的を共有して改善に向けて具体的に取るよう期待したい。
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	18年度は職員の交替があり、不本意ながら1回の実施であった。	○	19年度には定期的実施する段取りができているということなので、出来るだけ幅広い立場の積極的な参加を呼びかけ、メンバーの意見を今後のサービスに反映して欲しい。

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	計画作成担当者が甘楽町役場と交流を持ち、随時役場担当職員等に事業についての報告をしている。		
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	隔月に「ヴィラ」通信を発行して情報提供を行い家族等の来訪時には声をかけて入居者の報告等を心掛けている。情報が疎遠になりがちな遠方の方は「ヴィラ」通信を特に興味を持って楽しみに待っている。金銭管理については使途の確認や金銭出納帳等を月末に明示している。		
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	家族会は行っていないが、苦情処理については何でも気軽に安心して言える環境づくりに努力しており、相談窓口担当者を定めて対処している。家族から得た意見はホームの運営に反映している。		
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	管理者を始めとする大幅な職員の入れ替わりが生じたことが入居者のダメージにならないよう最大限の努力をしている。	○	個々の利用者にとって早急に職員が馴染みになれるよう、関係作りを最重要課題として取り組むことを期待する。
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	新規採用者の研修は日常的な実践の中でトレーニングを組み合わせながら進めている。職員の勤務期間が短いので現在は部外者の研修は受けていないが、今後は外部研修の機会の確保を考えている。		
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	東毛地区グループホーム連絡協議会では連携して職員の交流を図っており、その他、気の合う4～5ヶ所のグループホームが交換研修を行なっている。19年度はこれらの研修を一層発展させたいと考えている。		

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)
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	サービス利用をして頂く前には家族と相談しながら見学を通して、無理なく安心して馴染めるような配慮をして徐々に利用していただいている。		
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	職員は入居者を弱者とみなさない人間観を持ち、職員と入居者が共に学び、支えあう関係を築いている。		
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	言語的コミュニケーションのとれない方、或いは見当識障害のため自ら排泄が困難な入居者については、表情や言動のありのままを介護記録に書きとめておき、ミーティングで検討してアセスメントをしている。その結果オムツがパンツに代わった事例がある。		
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	家族の面会時に要望や意見を出して頂いたり、本人のありのままの事実を掘り下げてニーズを展開し、アセスメントをして入居者主体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	毎日の朝礼時、申し送り等を含めて健康・精神面の変化を検討して、見直しを行っている。		

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、家族の希望する医療機関への受診の付き添い(原則的には家族が同伴することになっているが、不可能な場合)を支援している。買物等の支援も行なっている。		
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、家族の納得する入居前からのかかりつけ医を入居後も支援している。		
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	事業所としては終末期の対応は検討していない。	○	事業所として終末期について検討したい意向はある。本人、家族、かかりつけ医等と話し合い、本人や家族が安心して納得したサービスが受けられるよう関係者の統一見解を計ることを期待する。
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	個別の誇りやプライバシーを損ねないような対応を課題にしている。個人情報事務室に施錠しており、秘密保持の徹底は計られている。	○	新人職員の言葉かけや、対応についてカンファレンスと並行しながら、実践の場をとらえて具体的に研修する意向があるので期待したい。
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	起床や食事の時間は事業所の決まりにこだわらず本人のペースに添って見守りながら、柔軟に対応している。帰宅願望の入居者にはよく話を聞き、本人の気持ちに添って支援している。		

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	職員は入居者と一緒に同じテーブルでさりげなくサポートしながら食事を楽しんでいる。食後の片付け等は本人の意思を尊重して手伝いをお願いしている。		
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	入浴日は月、水、金が女性で火、木、土が男性。時間帯は午後2時から実地しているが、入浴日の変更は自由である。入浴を嫌がる入居者には、曜日にとらわれずに本人が好む日に楽しんで入浴出来るよう取り組んでいる。	○	時間帯については入居者の希望に合わせてられるよう自由な時間を確保して欲しい。
(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	掃除、食器を拭く、洗濯物を取り込む、畳む等、個別の出番を職員は考慮して支えている。洗濯物を取り込む行為はその日の天候や時間を入居者自信が思考することになるが、その可能性を職員が認めることによって、本人の自信に繋げている。又何か役に立ちたいが何をしてよいか分からないという入居者には、生活歴や性格を職員が考慮して本人と話し合いの支援をして、入居者が生きる事への支援につなげている。職員は感謝の言葉を忘れない。		
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	施錠をしていないので、何時でも自由に散歩に出掛ける入居者がいる。散歩を希望しながら、単独では無理な入居者には職員が付き添って楽しみを満たすよう支援している。時により買物やドライブを希望する入居者のため配車の用意もある。		
(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	入居者への心理的な不安、閉塞感、家族や地域の人々の印象のデメリットを考えて、夜間を除いて日常的に施錠はしていない。		
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	消防署との連携を図りながら年2回の避難訓練を実施しており、緊急連絡網を作成している。火災報知器や消火器の定期点検も実施している。	○	事業所は地域住民参加のもとに定期的に避難訓練を自らの課題にしているが、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	個別の食事や水分の摂取状況を記録している。糖尿病1名、透析1名のカロリー、水分量は別にチェックしている。		
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	ホール全体が清潔で清潔感もあり、壁面には花火、金魚等の季節感ある飾りつけが居心地良く、落ち着いた環境づくりに配慮している。		
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	居室によっては家族や本人の写真等が飾られてあるが、馴染みの品物や道具があまり見当たらない。大半の入居者は日中ホールで過ごしているため、居室にはあまり関心を示さない現状がある。	○	事業所はカンファレンス等で居心地の良い居室を考えて家族等への協力を働きかけたい意向を持っているので実現して欲しい。