

1. 調査報告概要表

作成日 平成20年 6月10日

【評価実施概要】

事業所番号	1072800533
法人名	田中企画有限会社
事業所名	グループホーム玉村 やすらぎの家
所在地	群馬県佐波郡玉村町福島 81-2 (電話) 0277-30-6600

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1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 17 年 4 月 1 日
ユニット数	2 ユニット 利用定員数計 18 人
職員数	24 人 常勤 13人, 非常勤 11人, 常勤換算 6.9人

(2) 建物概要

建物構造	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)	45,000 円	その他の経費(月額)	18,000 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	250 円	昼食	350 円
	夕食	300 円	おやつ	100 円
	または1日当たり 円			

(4) 利用者の概要(4月1日現在)

利用者人数	17名	男性	3名	女性	14名
要介護1	3名	要介護2	4名		
要介護3	6名	要介護4	4名		
要介護5	0名	要支援2	0名		
年齢	平均 85.2歳	最低	80歳	最高	90歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人樹心会 角田病院
---------	--------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

生活時間の一番長い共用空間に対する配慮が行き届いており、ゆったりとして明るく、生活感や季節感を感じながら、利用者が居心地良く過ごせる工夫が見られる。又各ユニット間を利用者同士が行き来して話し合いをするなど、自由な雰囲気を感じられた。管理者・職員の運営理念に対する意識が高く、共に理念を共有して日常的に実践に向け取り組んでいる。利用者の生活歴や能力等の情報をしっかりと把握し、一人ひとりの出来ることを大切に考えて役割分担をすることで、利用者が生活の場の確認をし、生きがいに繋げられるような支援に取り組んでいる。又利用者の思い・意向等に基づき個々のペースを尊重し、入浴の時間など自己決定の場作りの支援も見られる。

【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) 前回の改善課題であった施設の件と介護計画を3カ月に1回について、職員で話し合い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が作成している。
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) 定期的に開催しており、推進会議の主議題についてはホーム側で年間の計画をたてているが、話し合いの中で会員からの要望や意見を聞き、意見交換をしてホームの運営に反映させている。見取りについての話題や家族の意見を職員が共有して欲しいとの要望があり、職員間で話し合い改善に取り組んだ。
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受付窓口を明記している他、来訪時に何でも話せる雰囲気作り心がけ意見や要望等を聞くように努め運営に反映させている。家族から利用者の居室の清掃についての意見が出され、即改善に取り組んだ。
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) 地域のイベントやコンサートに招待されたり、地元のお祭りに参加して積極的に交流を図っている。又ボランティアの訪問があったり、散歩の時に言葉を交わしたり、野菜をいただいたり・あげたりと日頃の付き合いを大切にしている。

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)
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	設立時より事業所独自の理念を策定しているが、地域の中で暮し続ける事を念頭に置いた理念についての見直しはされていない。	○	地域密着型サービスの意義を職員全員で確認し、既存の理念に地域との関係性を取り入れた理念について話し合い、理念の見直しを検討して欲しい。
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	ホーム内の各所に理念を掲示して職員の目に触れるようにしている。申し送り、ミーティング、日頃の関わりの中で確認しながら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	民生委員や区長等を通して地域のイベント、コンサートに招待されたり、ボランティアの訪問やお祭りに積極的に参加する等地域の人達との交流を図っている。毎日の散歩の時に近隣の人と言葉を交わしたり、野菜を頂いたり、あげたりと日頃の付き合いを大切にしている。		
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	前回の評価結果を踏まえて改善点を職員で話し合い、クリアしている。今回の自己評価は管理者が作成した。	○	評価の一連の過程を全職員で取り組む事で、日常のケアの振り返りや見直し等が可能となり、サービスの質の向上に活かしていけるので、全職員で取り組んで欲しい。
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	運営推進会議の議題等については年間の計画を立てており、定期的を開催している。ホームから運営状況や外部評価の結果報告を行い、会員からの要望や意見を聞いたり、質問等に答えながらお互いの意見交換をしてホームの運営に反映させている。看取りについての話題や、家族の意見を職員も共有して欲しいとの要望等が出ており、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	行政の担当者に運営推進委員会に出席してもらい、職員や家族の意見や質問に答えていただいている。管理者や代表者が介護保険の手続きや相談等で役場を尋ね、出来るだけ交流の機会を作っている。		
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	家族は利用料金の納入に少なくとも月に1回は来訪されるので、写真を見せながらホームでの暮らしぶりや健康状態についてお知らせしている。又毎月お便りを発行しており、利用者の担当職員がコメントを添えている。必要に応じて電話で報告をしている。		
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	重要事項説明書に苦情受付窓口を明記している他、来訪時に何でも話せる雰囲気作りに心がけ、家族の意見を運営に反映させるようにしている。居室の清掃についての意見が出され、即改善に取り組んだ。		
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	出来るだけ職員の異動、離職が無いように配慮している。新入職員については運営推進会議等で紹介し、日々のケアの現場において管理者が指導している。		
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	事務所内研修として介護の基本的な問題や認知症についての研修会を開催している。事務所外については認知証の研修、実践者研修、基礎研修等に参加し会議等で報告して、職員は共有している。		
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、主に東毛ブロックで行なわれる交換研修や管理者研修等に参加し、多くの情報を得て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 本人が安心して、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・家族に見学でホームの様子を知ってもらい、なるべく納得しての利用をお願いしている。家族や関係者から出来るだけ多くの情報を得て、それらを職員は共有し早く馴染んでもらえるように努めている。利用者の状況によっては家に連れて行く等柔軟な対応をしている。		
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	利用者は人生の先輩であるという考えを職員が共有しており、畑仕事のやり方・料理の作り方・昔の行事の話・地元の方言等を教えてもらう事が多い。食事作り・配膳・掃除・利用者同士の助け合いなど、出来る事はしていただき、共に過ごし支えあう関係に留意している。		
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	生活暦や本人との会話の中から思いや希望を汲み取るようにしている。日常生活の中で出来る事や好きな事を把握し、それらの情報や気づきを書き留めて職員は共有し、日々のケアに活かしている。		
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	計画作成担当者は家族や本人の思い・意向等の情報と、担当職員が記録するケアチェック表等を参考にして暫定プランを作成、それを基に職員会議で話し合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	基本的には3ヶ月に1回のモニタリングと見直しを行っている。状態の変化に伴い、随時、現状に即した見直しをし、新たな介護計画を作成している。	○	新たな要望や変化が見られない場合でも、本人や家族の意向や情報を確認すると共に、月に1回のモニタリングを行なう事を検討して欲しい。

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	家族の都合に応じて通院支援、買物同行、理美容院の送迎等の個別の支援が行われる等、柔軟な支援体制が図られている。		
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回の訪問診療が行われており、特に変化のない場合は家族の訪問時に、変化のある時は電話で知らせている。かかりつけ医が協力医で無い場合は基本的には家族が連れて行き、結果については職員も共有している。		
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	契約書に共同生活が営めなくなった時は退去と明記してある。寝たきりになったり、特別な医療行為が必要になった時の対応について本人や家族に説明しており、関係者は方針を共有している。		
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	職員は利用者の尊厳やプライバシーについては会議等で話し合っている。特にトイレ誘導時の言葉かけについては配慮しながらの対応を心掛けている。個人情報の取り扱いについても徹底を図るように努めている。		
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	利用者本位を心がけ時間を区切った過ごし方はしていない。一人ひとりの状態や希望に沿って入浴、散歩、買い物など柔軟に対応している。又利用者同士が居室を訪問しお話をするなど、利用者の気持ちを大切にしながら支援に取り組んでいる。		

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 (すでに取組んでいることも含む)
ひとりの					
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、盛り付け、食後の後片付けなど一連の仕事をひとつの役割として楽しみながら行っている。		
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	いつでも入浴の出来る体制が出来ており、利用者の希望する時間に合わせて入浴を楽しめるように支援している。夜間でも希望があれば入浴の対応をしている。入浴を拒む人に対しては週に2回の入浴を心がけ、声かけ等の工夫をしながら入浴支援を試みている。		
(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・能力・趣味等に合わせて食事の準備・洗濯物たたみ・モップかけ等の家事全般や家庭菜園等を役割としての支援、散歩・近くのスーパーへの買い物・ドライブ等の気晴らし・楽しみごとの支援等をしている。年に2回の行事である家族と一緒に小旅行は楽しみの一つとなっている。		
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、出来るだけ散歩・ドライブ・買い物等に出かけ、心身の活性につながるような支援をしている。屋外にあるベランダで外気浴をしながらお茶を楽しむこともある。		
(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	事故等の不安のため鍵をかけていたが、今月(5月)開催されたユニット会議において、鍵をかけない暮らしの大切さを話し合い、現在は鍵をかけないケアに取り組んでいる。		
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	マニュアルを作成し、利用者と職員と一緒に避難訓練を行っている。推進会議においても議題として取り上げ、地域の協力についても話し合っている。管理者が防火管理責任者となっている。		

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)
(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	栄養のバランスを考えながら献立を作成しており、食事や水分の摂取状況を毎日チェック表に記録し、職員は情報を共有している。摂取量の少ない利用者に対しては好み等を考慮しながらの対応をしている。		
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	共有の空間には季節を感じる置物(今回は端午の節句に合わせて兜)・花・観葉植物・写真・利用者の作品などが飾っており、明るくて寛げる雰囲気作りがされている。		
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	居室には馴染みの寝具・ソファ・マッサージチェア・鏡台・テレビ・テーブルと椅子・タンス・時計・縫いぐるみ等の他、利用者自作の句を書いた色紙が飾っている等一人ひとりの好みに沿った居室作りの支援がされている。		