

1. 調査報告概要表

作成日 平成 20年 7月 日

【評価実施概要】

事業所番号	1071100190
法人名	特定非営利活動法人 いわのや
事業所名	グループホーム ふれんど
所在地	群馬県安中市大谷 1088-2 (電話) 027-382-9008

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 7月 3日

【情報提供票より】(19年4月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 14年 4月 1日
ユニット数	1 ユニット 利用定員数計 9 人
職員数	8 人 常勤専任3人,常勤兼務1人,非常勤4人,常勤換算4.6人

(2) 建物概要

建物構造	木造	造り
	2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)	10,000 円	その他の経費(月額)	8,000 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	300 円	昼食	300 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(月 日現在)

利用者人数	9名	男性	0名	女性	9名
要介護1	5名	要介護2	1名		
要介護3	3名	要介護4	0名		
要介護5	0名	要支援2	0名		
年齢	平均 82.2歳	最低	60歳	最高	92歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	仁クリニック
---------	--------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

このホームは自然の移り変わりを実感できる山間の閑静な農村地帯に立地している。利用者と職員が共に生活する仲間として、一緒に散歩をし、食事を作り、カラオケや外食を楽しみながら、家庭的な雰囲気の中で暮らし続けられるようにとの思いで、全職員が日々の支援に取り組んでいる。管理者一家が地元土着で、地域とは馴染みの関係にあることから、ホーム設立当時より地域との関係を大切に考えた取り組みを行っている。地域に認知され、協力体制も得られ、地元の人との交流も図られており、地域の一人としての生活が営まれている。訪問時の利用者の笑顔が素晴らしく、そして印象的で、ホームの利用者本位の対応を伺い知ることが出来た。

【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>前回の改善課題であった食事記録量の記録と金銭取り扱い(明細書・領収書の整理、保管整理方法の検討)について、全職員で話し合い全てクリアしている。</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>サービスの評価の意義や目的を全員が理解しており、今回の自己評価は全職員で取り組んで作成した。</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>定期的開催しており、ホームからの運営状況等の報告と会員から意見や要望等を聞き、意見交換をしてホームの運営に反映させている。会議には殆どの利用者が参加して話を聞いている。ホームから「道路沿いにベンチを、防災無線の設置を」の要望を会議に提出し、話し合いがなされてベンチが即設置され、利用者の支援に活かされている。防災無線は現在検討中となっている。</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>玄関に意見箱を設置している他、重要事項説明書に苦情受付窓口を明記している。運営推進会議や家族来訪時に気軽に話の出来る雰囲気作りの工夫をしている</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>地域開催の芸能発表会に招待されたり、ホームの行事(運動会・カラオケ・映画会等)に地域の人の参加を呼びかけて交流を図っている。毎日の散歩の時に気軽に言葉を交わしたり、野菜をいただいたり日ごろの付き合いを大切にしている。防犯パトロールのタスキをかけて散歩しており、地域住民として協力している。</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	事業所独自の理念「家庭的な雰囲気の中で人間的な喜びのある生活を目指します」を策定しており、地域との関連性を盛り込んだ理念についての見直しはしていない。	○	事業所の理念は事業所の目指すサービスのあり方を端的に示すものなので、既存の理念に地域との関連性を盛り込んだ内容についての見直しを期待したい。
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	理念は目に付く場所に掲示しており、管理者と職員は理念を共有している。又、毎月開催されるミーティングや日々の関わりの中で常に理念を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					
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	自治会には加入していないが代表者が地元居住のため地域とは馴染みが深く、地域で開催される芸能発表会に誘われたり、ホームの行事(運動会・映画会・カラオケ大会等)に参加を呼びかける等交流が行われている。毎日の散歩時には近隣の人と気軽に言葉を交わしたり、野菜をいただく等、日ごろの付き合いを大切にしている。又、防犯パトロールのタスキをかけて散歩しており、地域住民としての協力もしている。		
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全職員で話し合い、即改善に取り組むクリアされている。今回の自己評価は評価表に職員各自が自己の考えをメモし、それを管理者がまとめ、その結果について全員で話し合い作成したものである。		
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	定期的で開催しており、ホームから運営状況報告等を行い、出席者から意見や要望を受け話し合いをしている。会議においてホーム側から「道路沿いにベンチが欲しい、防災無線があったら」と要望したところ、ベンチは即設置され、防災無線については現在検討中との話である。会議には殆どの利用者が参加している。		

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(市)主催のサービス連絡調整会やケアプラン検討会が毎月開催され、福祉関係者への連絡業務や話し合いが行われており、職員は交代で参加して市との連携の機会を作っている。又、市の担当者が運営推進会議に出席しており、職員や家族の質問に答えていただいたり、相談事や不明な点についてメールのやりとりで意見を聞くこともある。		
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	家族は少なくとも月に一回は来訪されるので、来訪時に利用者の健康状態や暮らしぶりをお知らせしている。ホームでの行事や生活の様子の写真を掲載した「ふれんど通信」を毎月発行し家族に送付している。家族の希望により携帯電話から、写メールやムービーメールを送っている方もいる。		
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	玄関に意見箱を設置している他、重要事項説明書に苦情等受付窓口を明記している。運営推進会議や家族来訪時に気軽に意見を言えるような雰囲気作りに配慮している。		
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	職員の離職は最小限に抑えるように努めており、設立当時から職員が殆ど代わらずに勤務している。		
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	管理者や職員のレベルアップのために出来るだけ研修を受ける機会を作っている。基礎研修・管理者研修・アートセラピーや音楽療法についての研修会等を受講しており、研修会の内容については会議等で報告し、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、大会に参加して情報の交換や交換研修を行っている。市主催のサービス調整連絡会議やケアプラン検討会に参加してサービスの質の向上に取り組んでいる。また市内にあるグループホームを見学して他のホームから学ぶ機会を作っている。		

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)
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・家族に見学してもらいなるべく納得しての利用をお願いしている。場合によっては3日間程度のお試し期間を設けて対応している。ゆっくりと利用者に向かい合って話を聞き、職員はそれらの情報を共有して支援に取り組んでいる。不安を感じる利用者に対して家族の手紙等を見せて安心してもらうこともある。		
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	利用者は人生の先輩という考えを職員は共有し、野菜の切り方や物を大切にできる精神(勿体無いの心)など、日々の生活の場において利用者から学ぶことが多い。利用者と職員は一緒に楽しみながら食事の準備や掃除などをしており、共に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	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ことや好きなことを把握した情報や、利用者が無意識に発した言葉等を「つぶやき」ノートに記録し、それらの情報や気付きを職員は共有し、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	本人や家族の思いや希望、サービス担当者会議で出された意見等を職員会議等で話し合い、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6ヶ月毎の見直しを行っているが、モニタリング時に新たなニーズ等があれば、その時点で計画の見直しを行い、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しながら、月に1回のモニタリングと3ヶ月毎の見直しを行うことを検討して欲しい。

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	本人や家族の希望や状況に応じて、通院支援や買い物同行など柔軟な対応を行っている。利用者の希望で自宅へ同行して茗荷など野菜を取ってくることもある。		
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。殆どの利用者に対して病院への通院支援を行っており、情報は家族に連絡して共有して、適切な医療が受けられるよう支援している。		
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	重度化した場合、出来るだけの対応はするが、介護4になったら家族とその後の対応について話し合いをしている。明文化はしていない。終末期に対する対応方針について関係者間の話し合いは行っていない。	○	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、関係者で話し合っ共通の方針を定めて文書化し、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	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	基本的な1日の流れはあるが特にこだわらず、「つぶやき」等に現れる利用者の本音を汲み取りながらの対応を心がけている。新聞や家族からの手紙を読んでいる人、居室でお昼寝をする人、屋外のベンチでおしゃべりを楽しむ人など、利用者一人ひとりの気持ちを大切に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)
(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、食後の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	基本的には毎週月・水・金を入浴日と決め、時間は10時から16時となっているが、利用者の体調、希望、タイミング等を考慮しながらの入浴の支援を行っている。又、利用者の状況や希望でシャワー浴の対応も行っている。		
(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、洗濯物干しやたたみ、バイタルチェックの記録係、靴の手入れ・動物の餌やり・手すりの消毒等を役割として支援をしている。映画会・誕生会・外食・バラ園や公園へのドライブなど気晴らし、楽しみごとの支援にも取り組んでいる。		
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・ドライブなど戸外に出る機会を作っている。近くの公園にお弁当を持って出かけたり、月に1回の外食等は利用者の楽しみとなっている。		
(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等の対応により、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	防災マニュアルが作成しており、年に2回避難訓練を行っている。訓練時には常にシミュレーションをしながらの対応に取り組んでいる。毎月防災チェックを行うと共に災害時の伝言ダイヤルの利用についても考慮中である。運営推進会議等で地域の方には協力を依頼してある。		

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嗜好等も考慮に入れながら職員は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して記録をしているが、水分摂取量については不足気味の方のみの記録をしている。	○	高齢者にとって水分の摂取は健康維持のために特に大切なので、食事の摂取量と一緒に、水分摂取量についても全利用者に対して記録する事を検討して欲しい。
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	共有空間には利用者の作品・行事の写真を飾り、テーブルに季節の草花、台所からは食事の準備の音や匂い等、利用者が自分の生活の場と感じ、居心地良く過ごせるな工夫をしている。		
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	居室には家族の写真・馴染の整理ダンス、姿見、寝具・好みの洋服・テレビ・カレンダー・ぬいぐるみ等が持ち込まれて、利用者一人ひとりの好みにそった居室作りの支援がなされている。		