

# 1. 調査報告概要表

作成日 平成20年7月27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20年7月17日

## 【情報提供票より】(20年6月27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	9 人 常勤 8 人, 非常勤 4 人, 常勤換算 7.5人

### (2) 建物概要

建物構造	木造平屋 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)	48,000 円	その他の経費(月額)	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	0 円
	または1日当たり 円			

### (4) 利用者の概要 (6月27日現在)

利用者人数	9 名	男性	2 名	女性	7 名
要介護1	0 名	要介護2		3 名	
要介護3	4 名	要介護4		2 名	
要介護5	0 名	要支援2		0 名	
年齢	平均 85 歳	最低	74 歳	最高	93 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	新橋病院 小林内科医院
---------	-------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

管理者就任の日がまだ浅い中で、管理者と職員は日々の利用者の暮らしをどう支援するかを話し合いながら前向きに取り組んでいる。利用者一人ひとりの思いや意向に添って、自由な暮らしやペースを大切にしながら支援をしている。玄関の鍵をかけずに、利用者が外出しそうな様子を察知したら、止めるのではなく見守りや一緒に行く等の対応に取り組んでいる。地域との付き合いでは、事業所から積極的にかかわり、収穫祭では利用者地域の方が楽しみながら交流する機会を作っている。ホームを地域の災害時の避難場所に提供するなど、地域との連携を図る取り組みをしている。

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プライバシーの確保の徹底は、職員間で話し合い言葉かけや対応に留意している。②入浴を楽しむことができる支援は、基本的には入浴日に幅を設けて職員が一時的に決めずに、利用者の希望の確認やタイミングに合わせてた支援に取り組んでいる。③運営推進会議を活かした取り組みは今年6月から開催されている。④地域密着型サービスとしての理念⑤評価の意義の理解と活用⑥職員の異動等による影響への配慮⑦重度化や終末期に向けた方針の共有⑧災害対策⑨居心地よく過ごせる居室の配慮⑩～⑫は前回の評価結果の現状のままである。</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>今回の自己評価は、前管理者が一人で取り組んでいる。</p>
	<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>運営推進会議は定期的には開催されていなかったが、平成20年6月から再開されている。事業所から利用者状況や行事報告等を行い、参加者から質問や意見、要望を受けて話し合っている。内容は災害対策や一人暮らしの支援、地域との交流を深めてほしい、ボランティアの情報等であり、運営に反映させている。</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>家族等の来訪時には、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、家族に参加してもらい意見を聴くように努めている。意見箱を設置しており、意見や苦情等は運営に反映させるようにしている。</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>自治会に加入しており、利用者と一緒に回覧板を回しに行く、散歩時に挨拶を交わす、話をする、野菜が届く、地域の祭り、作品展に出品、ボランティアの受け入れ、地域の方と非常食作り、事業所から災害時に施設を地域の避難場所にする、収穫祭に招待するなど地域とのつきあいを密にする取り組みをしている。</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)
<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事業所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の見直しをしていない。	○	これまでの理念に合わせて、`地域の中でその人らしく生活をする`ことを支える`地域密着型サービスの役割を職員全員で考えながら、事業所独自の理念を作り上げていってほしい。
	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	入職者に理念の説明を行い理解をしてもらっている。日々のケア実践で気づいた時やミーティング、会議等で理念に触れ共有を図っている。		
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	自治会に加入しており、回覧板を利用者と回す、散歩時に挨拶を交わす、野菜が届く、地域の祭り、作品展に出品、ボランティア(フラダンス、獅子舞等)、非常食作り、災害時にホームを地域の避難場所にする、事業所主催の収穫祭に地域の方を招待するなど地域との付き合いを密にしている。		
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	前管理者が作成しており、職員全員では自己評価に取り組んでいない。前回の評価結果を活かし具体的な改善の取り組みは一部だけである。	○	サービス評価の意義や目的を全職員に伝え、次回の自己評価には全員で取り組むようにしてほしい。
	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	運営推進会議は定期的開催をしておらず、平成20年6月に再開をし、事業所から利用者状況、行事等の報告を行い、参加者から質問や意見、要望等を受け話し合っている。災害対策、一人暮らしの支援、地域との交流を深めてほしい、ボランティア活動の情報等があり運営に反映をさせている。	○	運営推進会議を定期的開催をし、参加者から意見や要望を聴き、運営に活かすようにしてほしい。

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	<p>○市町村との連携</p> <p>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</p>	町主催の会議等に参加をし担当者との連携を図るようにしている。		
4. 理念を実践するための体制					
7	14	<p>○家族等への報告</p> <p>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</p>	家族等の来訪時や電話等で健康状態、暮らしぶりや金銭面等の報告をしている。利用料の請求書と一緒に個別に手紙や写真を同封し送っている。		
8	15	<p>○運営に関する家族等意見の反映</p> <p>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</p>	家族等の来訪時には、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、家族等に参加してもらい意見を聴くように努めている。意見箱も設置しており、意見や苦情等は運営に反映させている。		
9	18	<p>○職員の異動等による影響への配慮</p> <p>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</p>	利用者が馴染みの管理者や職員による支援が受けられるように努力をしているが、管理者の交代や離職者が多く、利用者との馴染みの関係が築かれ難い。	○	運営者は異動や離職を必要最小限に抑える努力をし、利用者へのダメージを防ぎ馴染みの関係で安心して生活が送れるように配慮をしてほしい。
5. 人材の育成と支援					
10	19	<p>○職員を育てる取り組み</p> <p>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</p>	経験に応じて実践者研修、交換研修等に参加し、カンファレンスで報告を行い、職員全員で共有を図るようにしている。		
11	20	<p>○同業者との交流を通じた向上</p> <p>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</p>	地域密着型サービス連絡協議会に加入しており、ブロック別交換研修や情報交換等を行い連携を図るようにしている。		

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)
<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、家族に見学をしてもらいながら、利用者、職員と一緒に過ごし馴染みになってもらっている。また、体験入居等で安心して利用ができるようにしている。		
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	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、日常生活で食事の下ごしらえ、片付け等と一緒にいる中で教えてもらう場面がある。共に過ごし支えあう関係づくりに留意している。		
<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	日々のかかわりや本人との会話の中から思いや希望を推し測るようにし、確認しながら支援をしている。		
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	本人や家族と話し合い思いや意向を確認し、介護計画に反映させるようにしている。毎月モニタリングを行い、カンファレンスで職員が話し合い、それぞれの意見を反映させて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	介護計画の見直し期間は6ヶ月、介護認定期間に1度と状態の変化に応じて実施している。	○	月1回のモニタリングの結果を下に、本人や家族の意向や状況を確認すると共に職員間で情報交換をし、見直し期間の短縮を図り、現状に即した介護計画を作成するようにしてほしい。

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)
<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	通院介助、送迎、買い物等、本人、家族の都合に合わせて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	入居時に希望するかかりつけ医の確認をしており、継続して医療が受けられるよう支援をしている。		
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	状態に応じて、家族と関係者で話し合いを繰り返し行いながら、方針を決め支援をしている。事業所としての重度化や終末期に向けた指針は作られていない。	○	重度化や終末期に向けた事業所としての指針を作成し、本人や家族の意向を踏まえ、関係者等が方針や支援の具体的な内容を話し合い、共有を図るようにしてほしい。
<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	利用者の誇りやプライバシーを損ねない対応や言葉かけに配慮しながら支援をするようにしている。個人情報の取り扱いに関しては、守秘義務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	一人ひとりの状態やその時の気持ちを大切にしながら、できるだけ個別性のある支援を行うようにしている。		

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	野菜の皮むき、味見役、食器を拭く等、職員と一緒にやっている。職員はお弁当を持参し同じテーブルを囲み一緒に食べている。		
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	入浴日は基本的に月～土曜日としているが、職員が一方的に決めず、利用者の希望やタイミングに合わせて支援をしている。		
<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	食器拭き、野菜の皮むき、食器を拭く、テーブルを拭く、洗濯物をたたむ、居室の掃除、花の水遣り、散歩、ドライブ、公園に行く、買い物、食事会等で役割、楽しみごと、気晴らしの支援をしている。		
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	散歩、ドライブ、買い物、公園に行く、食事会、庭でお茶をする等、利用者が戸外に出て楽しめるよう支援をしている。		
<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	日中は玄関を開放しており、利用者が出て行く場合は止めるのではなく、さりげなく言葉をかけたり一緒についていく等、安全に配慮して自由な暮らしを支援するようにしている。		
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	消防署の協力のもと、年2回利用者と一緒に避難訓練を実施している。地域の協力体制については依頼していない。	○	地域の方に事業所の災害対策に関する理解を求め、協力体制を築いていくことが望まれる。

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	利用者の嚥下状態に合わせて食事形態を変え食べやすくしている。食事量や水分量はおおまかに把握している。記録は体調や摂取量が少ない時に記録し職員は共有している。	○	利用者全員の食事や水分の摂取状況を毎日チェックし記録に残し、職員で共有するようにしてほしい。
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	玄関前にベンチや椅子を設置、敷地には植木、季節の花があり、ホールには畳みコーナー、壁には作品や写真等が飾られている。		
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	衣装箱、寝具、歩行器、籐の椅子、時計、電気かみそり、馬の置物、小物入れ、整理ダンス、ポータブルトイレ等が持ち込まれているが、居室によっては馴染みの物がなく殺風景な環境になっている。	○	利用者の馴染みの物がない場合には、職員がアイデアを出し合いながらその人らしい居室作りをしてほしい。