

1. 調査報告概要表

作成日 平成20年8月23日

【評価実施概要】

事業所番号	1072600321
法人名	株式会社 ヴィラージュ
事業所名	グループホーム 高山の家
所在地	群馬県吾妻郡高山村中山6859-186 (電話) 0279-70-5110

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	

【情報提供票より】(20年7月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 12 年 10 月 1 日
ユニット数	2 ユニット 利用定員数計 18 人
職員数(オリオン)	7 人 常勤 5 人, 非常勤 2 人, 常勤換算 4.62 人
職員数(カペラ)	7 人 常勤 5 人, 非常勤 2 人, 常勤換算 4.62 人

(2) 建物概要

建物構造	RC 造り 2 階建ての 階 ~ 1・2 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)	55,000 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	300 円	昼食	350 円
	夕食	350 円	おやつ	0 円
	または1日当たり 円			

(4) 利用者の概要 (7月1日現在)

利用者人数	18 名	男性	3 名	女性	16 名
要介護1	4 名	要介護2	2 名		
要介護3	6 名	要介護4	6 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 83.1 歳	最低	53 歳	最高	94 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	ほたか病院 こすもすクリニック ほたか医科歯科
---------	-------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

地域密着型サービスとしての理念を見直し「地域の方々のふれあいと『高山の家』の楽しい家族・・・」と掲げて、住宅地から離れた環境に設置されているが、地域とのつきあいは前向きに利用者と職員は一緒に取り組みながら地域の一員としての活動に努力をしている。災害対策では隣接の学生寮の学生と利用者、職員と共に避難訓練に参加をする等の協力体制が築かれている。利用者一人ひとりのペースで穏やかにのんびりとそのひとらしく生活を送られている様子が見受けられた。

【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)
	①地域密着型サービスとしての理念の見直しは行っている。②重度化や終末期に向けた方針の共有は、状態に応じ関係者が話し合いを行って方針を共有しているが、対応方針の文章化の取り組みはしていない。③居心地よく過ごせる居室の配慮は改善されていた。
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)
	サービス評価の意義や目的を伝え、自己評価には職員全員で取り組み作成をしている。
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)
	定期的開催しており、事業所から利用者状況、行事、職員の交替等を報告し、参加者から意見や要望を聴いている。そこでの意見や要望は運営に反映させるようにしている。
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)
	運営推進会議には家族に参加してもらい、意見や要望を聴くようにしている。家族等の来訪時には、常に問いかけ、何でも言ってもらえるような雰囲気づくりに留意している。電話をする機会の時にも意見や要望を聴き、運営に反映させるようにしている。
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)
	近隣の方が育てている花を見せてもらったり、頂くこともある、小・中学校の運動会や文化祭に行く、隣接のデイサービス利用者やボランティアの方との交流等、地域とのつきあいを積極的に利用者と一緒に取り組むようにしている。

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	前回の評価に基づき、地域密着型サービスの理念を見直し、職員と話し合い事業所独自の理念をつくりあげている。「地域の方々のふれあいと『高山の家』の楽しい家族に……」と地域との関係性を取り入れてある。		
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	管理者と職員は申し送りや職員会議時、日々のかかわりで気づいた時に基本である理念にふれて共有を図るようにしている。		
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	近隣の方が作っている花を見せてもらう、頂く、どんど焼き、小・中学校の運動会や文化祭に行く、デイサービス利用者との交流、ボランティアの受け入れ(民謡会、踊り)等、地域とのつきあいを積極的に利用者と一緒に取り組むようにしている。		
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	サービス評価の意義や目的を伝え、自己評価には職員全員で意見交換を行い作成をしている。		
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	定期的に(2ヶ月に1回)開催をしており、事業所から利用者状況、行事、職員の交替等の報告を行い、参加者から意見や要望を聴いている。そこでの意見や要望は運営に反映をさせるようにしている。		

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>	町の窓口へは、事業所の状況や介護保険更新等の機会に訪れ、情報交換を行い連携を図っている。		
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あわせた報告をしている</p>	家族等の来訪時には、健康状態や暮らしぶりを伝えている。また、状態に応じて電話でも報告をしている。月間便りは掲示し、行事等の写真は年間を通して見ってもらうようにしている。		
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常に問いかけ、何でも言ってもらえるような雰囲気づくりに留意している。電話する機会の時にも意見や要望を聴き、運営に反映させるようにしている。		
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>	利用者や家族への信頼を築くためにも、馴染みの職員が対応することを重要と考え、異動や離職がある場合は、その時期や引継ぎの面に配慮するようにしている。		
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>	法人内研修や外部研修を受ける機会には、なるべく多くの職員が受講できるようにしている。また、それらの研修報告をしてもらい、研修報告書、資料を全職員が閲覧できるようにしている。スーパーバイザーである上司の意見やアドバイスを受けている。		
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、管理者と職員は同業者との交流の機会があり、情報交換や研修等に参加し連携が図られている。		

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	本人と家族に見学をしてもらい雰囲気を知ってもらうようにしている。利用になってからは、職員が利用者との係りを深く持ちながら、不安の軽減を図り馴染めるように配慮している。		
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、日常の生活場面で昔の話や手芸、物の大事さ、味付け、子育てのこと等教わることも多い。共に過ごし支えあう関係づくりに留意している。		
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	家族からの情報や日々の係りの中から思いや希望を把握するよう努力をしている。行動、態度、表情、言葉等から真意を推し測ったり、それとなく確認するようしている。		
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係りの中で思いや意向を聴き、介護計画に反映させるようにしている。処遇会議や担当者会議で職員は話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映させ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	3～6ヶ月に1度、モニタリングを行い見直しを実施している。状態の変化に応じサービス担当者会議を開き、随時見直し、家族に報告し同意を得ている。	○	利用者の状態が安定していても、定期的見直し期間を3ヶ月と月1回のモニタリングを行い、本人や家族に意向や状況を確認すると共に職員の情報や気づき、ケアのアイデアを集めて変化の兆しに予防的に対応し、実情に即した介護計画の見直しが望まれる。

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)
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、通院介助や送迎、買い物等必要な支援は柔軟に対応している。近隣の高齢者が状況に応じてショートステイやデイの利用ができるように、事業所の多機能性を強化している。		
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	入居時に、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に受けられるよう支援をしている。月2回訪問診療を受け健康管理が行なわれている。		
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	状態の変化に応じて、家族との話し合いを繰り返し行いながら、意志確認をし希望に沿って支援をしている。重度化した場合や終末期のあり方について、対応方針の文章化はされていない。	○	重度化や終末期に向けた対応方針を定め、それを文章化し、できるだけ早期から本人や家族・かかりつけ医等のケア関係者と話し合いを繰り返し、その時々家族の意向を確認しながら、関係者全員で対応方針の統一を図っていかれると良いのではないかと。
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	個人の尊厳を大切に、言葉かけ、姿勢、態度、対応に配慮しながらさりげなく支援をしている。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	一人ひとりの状態やその時の気持ちを大切にしながら、個々のペースに合わせた支援をしている。		

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)
(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	家庭菜園の野菜の収穫や下ごしらえ、テーブルを拭く、食器を洗う、拭く等、職員と一緒にやっている。利用者と職員は同じテーブルを囲み、食事を共にしている。		
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	入浴日を毎日として、希望やタイミングに合わせて入浴支援をしている。		
(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	花に水をやる、草むしり、洗濯物たたみ、家庭菜園の収穫、食器を洗う、拭く、漬物作り、テーブルを拭く、雑巾を縫う、散歩、買い物、ドライブ、花見、お弁当持参で出かける、ボランティアとの交流等で役割、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	天候や体調に応じて、散歩や買い物、玄関先でお茶する等、外気に触れる機会をつくり季節を肌で感じてもらえるようにしている。		
(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	職員は見守りを行い、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	消防署の協力を得て、年2回利用者と一緒に避難訓練を実施している。隣接の看護学生との協力体制を築いている。		

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	食事摂取状況は記録しているが、水分量は少ない利用者のみ記録して情報を共有している。	○	食事摂取量の少ない利用者には果物や補助栄養食品等で配慮している。総合的な栄養バランス等の観点から食事摂取量と同様に水分摂取量についても、利用者全員1日を通してチェックを行い記録し、職員は情報を共有することが望ましい。
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	玄関先に庭木や季節の花を植え、ホーム内の所々に季節の花が活けられたり、飾り物等で居心地よさが演出されていた。		
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	整理ダンス、テレビ、ソファ、ぬいぐるみ、衣装箱、衣服かけ、冷蔵庫等、一人ひとりが安心して過ごせる環境になっているよに見受けられた。		