

1. 調査報告概要表

作成日 平成20年9月18日

【評価実施概要】

事業所番号	1071000184
法人名	有限会社グループケアホームほほえみ
事業所名	グループホーム ほほえみ
所在地	群馬県富岡市星田80-3 (電話) 0274-63-2966
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 9月4日

【情報提供票より】(20年7月3日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和(平成) 12年 7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 5人, 非常勤 4人, 常勤換算 7.4人

(2) 建物概要

建物構造	鉄金コンクリート 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)	40,500 円	その他の経費(月額)	9,600円(光熱水費)	
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	200 円	昼食	200 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 (7月3日現在)

利用者人数	9名	男性	0名	女性	9名
要介護1	3名	要介護2	4名		
要介護3	2名	要介護4	0名		
要介護5	0名	要支援2	0名		
年齢	平均 84.1歳	最低	74歳	最高	92歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	富岡総合病院 大竹外科胃腸科 大竹歯科
---------	---------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

このホームは住宅地の中にあり、管理者の自宅は同敷地内にあつて緊急時や夜間等の対応が可能のため、利用者、家族にとって安心感が得られる環境である。管理者が地元(星田)で生活しているために地域との連携がとり易く、利用者の生活を事業所と地域の方と共に支える体制の協力が得られている。利用者一人ひとりの意向や思いにそつて支援をしており、編み物や本を読む、テレビを見る、居室で過ごす、買い物等、のんびりと自分のペースで日々を送っているように見受けられた。

【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>①理念の共有と日々の取り組みでは、理念をホールと事務室に掲示しており、職員会議等で理念に触れて共有を図るようにしている。②運営推進会議を活かした取り組みでは、事業所から利用者、活動状況報告、事業所の考え、介護相談に応じること等の報告を行い、参加者から意見や要望を聞き、運営に反映させるよう取り組んでいる。③職員を育てる取り組みでは、全職員の研修参加の機会が少ない。④重度化や終末期に向けた方針の共有では、事業所としての指針は定めているが、文章化をしていない。</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>自己評価には施設長、管理者、計画作成者等で取り組んでいる。</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>運営推進会議は定期的開催されている。事業所から利用者、活動状況、事業所の考えや介護相談に応じること等の報告を行い、参加者から意見や要望を聴いている。地域密着型サービス、短期入所、重度化についての指針等を説明している。参加者から地域情報があり、運営に反映させている。夏祭りには運営推進会議の参加者を招待し利用者との交流を図っている。また、積極的に協力してくれる。</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、意見等よく聴くように努めている。運営推進会議に参加した家族からは意見や要望等を聴くようにしている。</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>散歩時に挨拶を交わす、野菜を頂く、友人や近隣者が立ち寄り、お祭りに行く、ボランティア(フラダンス、日本舞踊等)の受け入れ、事業所の夏祭りには、地域の方を招待する、ボランティア(職員の友人)で準備の手伝いもしてくれている。利用者は地域の一員として地域の方とふれあう機会が多くある。</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	事業所独自の運営理念を、「普通の生活を大事に」「利用者の歩んできた人生を大切に」「いつも家族であるように努める」と掲げ、地域とのつきあいは当たり前として自然に取り組んできているので、地域密着型サービスとして理念の見直しはあらためてされていない。	○	開設当初より地域とのつきあいは当たり前として、自然に取り組む利用者の生活を支援してきており、地域との連携を深めていることで理念の見直しをしていないことは理解できるが、今後は職員や関係者と話し合い、地域密着型サービスとして地域との関係性を意識した事業所独自の理念を掲げ支援に反映させていってほしい。
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	ホール内や事務室に理念を掲示しており、会議等で理念に触れて共有を図っている。		
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	散歩時に挨拶を交わす、野菜を頂く、友人や近隣者が立ち寄ってくれる、お祭りに行く、ボランティア(フラダンス、日本舞踊等)の受け入れ、事業所の夏祭りには地域の方を招待し利用者と共に楽しく交流を図っている。		
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	自己評価には施設長、管理者、計画作成者で話し合い作成をしている。	○	サービス評価の意義や目的を全職員に伝え、運営者、管理者、職員で話し合い、全員で自己評価に取り組むようにしてほしい。
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	定期的開催をしており、利用者、活動状況報告をする。事業所の考え、介護相談に応じること等の報告を行い、参加者から意見や要望を聴いている。地域密着型サービス、短期入所、重度化についての指針等の説明をしている。参加者から地域情報があり、運営に反映をせるようにしている。事業所主催の夏祭りに運営推進会議の参加者を招待し当日は協力も得られている。		

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)
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	運営推進会議に市の担当者の参加をしてもらっている他、市主催のケア会議(月1回)に参加をし情報交換を行っている。また、介護保険更新の代行等で窓口に出かけるなど連携を図っている。		
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	利用者の状態に応じて、電話等で報告をしている。月1回支払いに来訪される時には、健康状態や暮らしぶりを定期的に報告をしている。		
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	運営推進会議に参加をもらい、意見や要望を聴いたり、家族等の来訪時には話しやすい雰囲気留意し、積極的に事業所側から話しかけている。		
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	職員の固定化が図られており、利用者にとって馴染みの職員が継続的に支える体制となっている。		
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	事業所内では介護方法などの学習をしており、外部研修にはケアマネ研修、管理者研修、交換研修の受け入れをしているが、職員が研修に参加する機会が少ない。	○	管理者は職員と十分話し合いながら、年間計画の中で研修を位置づけて、職員各自に応じ段階的に研修が受ける機会を設け、より一層の向上を目指してほしい。
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	地域密着型サービス連絡協議会に加入し、管理者研修、ブロック別の役員をする等で交流を図っている。		

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、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	利用前に家族に見学をしてもらい、本人、家族が安心して利用できるよう話し合っている。利用になってからは家族の情報を下に対処方針を定め共有し安心して生活が送れるよう支援している。		
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	日々のかかわりの中で、お互い様という気持ちや感謝する関係性が築かれている。		
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	日々のかかわりの中で、行動や表情から意向や希望の把握に努め記録している。買い物や散歩等も本人の意向を聴いて支援をするように努めている。		
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かかわりの中で思いや意見を聴き、介護計画に反映させるようにしている。月1回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	介護計画の見直しは6ヶ月に1度と状態の変化に応じて実施している。職員間で話し合い、毎月モニタリングを行い、本人や家族等に確認しながら現状に即した新たな介護計画を作成するようにしている。	○	毎月モニタリングは実施している。定期的見直しについては、介護計画の遂行状況、効果等を評価した結果を基に、本人や家族の意向や状況の確認をして、加えて職員の気づき、ケアのアイデアを集めて、実情に即したり、あるいは変化の兆しに予防的に対応していくために、見直し期間の短縮(3ヶ月に1度)を図ることが望ましい。

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)
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	本人や家族等の希望や状況に応じて、通院介助、買い物、美容院、送迎等必要な支援は柔軟に対応している。		
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、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な医療を受けられるように支援をしている。		
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	重度化や終末期に関しては、事業所としての指針は定めているが、文章化はしていない。状態に応じては家族、医師、事業所で繰り返し話し合いを行い、家族の意思確認を行いながら支援をしている。	○	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、かかりつけ医等ケア関係者と話し合いを繰り返し、その時々家族等の意思を確認しながら、関係者全体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、言葉かけや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、十分注意をしている。		
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	一人ひとりの体調に配慮しながら、その日、その時の本人の気持ちを尊重し支援をしている。編み物、本を読む、居室で過ごす等自分のペースで好きなように過ごされていた。		

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	テーブルを拭く、野菜の下ごしらえ、食事用エプロンの準備、食器を拭く、片付け等、職員と一緒にやっている。利用者と職員(お弁当を持参)は同じテーブルを囲み、楽しく食事ができるよう支援をしている。		
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	職員が一方向的に決めず、利用者のその日の希望やタイミングに合わせて入ってもらっている。		
(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	調理の下ごしらえ、食器を拭く、片付け、洗濯物をたたむ、おしぼりの整理、買い物、花見、鯉のぼり、ドライブ、外食、納涼祭等、役割(役割表の作成をしている。)、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、買い物、庭に出る、玄関先でお茶をする、季節の花見等、戸外に出る機会を作り季節を肌で感じてもらっている。		
(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	日中は安全面に配慮して、施錠せ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	年2回利用者と一緒に避難訓練を行っている。近隣者には、通報や避難誘導等の役割を依頼している。		

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)
(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	利用者の好みを反映させて、献立を作成している。食事、水分摂取状況はおおまかな印で記録をしている。水分量が少ない利用者は摂取量の記録を行い職員は情報を共有して支援をしている。	○	日頃の様子を観察しながら柔軟に支援を日常的に積み上げていくことが、食事、水分量の低下を防ぎ、いざ低下した場合も個別支援の基礎となる。利用者全員の記録をされることが望ましい。
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	玄関先にテーブルと椅子、犬小屋、庭に孔雀を飼育、庭木や季節の花が植えられている。ホール内はソファ、椅子の設置、行事の写真、絵画等飾られている。		
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のもを活かし、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	仏壇、衣装箱、茶箆筒にコップ類、箆筒、テーブル、救急箱、養命酒等が持ち込まれており、本人が安心して過ごせる場所となっているように見受けられた。		