

1. 調査報告概要表

作成日平成 20年10月3日

【評価実施概要】

事業所番号	1070101439
法人名	タクミ工業株式会社
事業所名	グループホーム ベルジ前橋たやの家
所在地	群馬県前橋市上泉町1870-3 (電話) 027-269-6054

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 コミュン100-1-B
訪問調査日	平成 20年 9月 18日

【情報提供票より】(平成 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 14 年 7 月 1 日
ユニット数	3 ユニット 利用定員数計 27 人
職員数	21 人 常勤 18 人, 非常勤 3 人, 常勤換算 19.8 人

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋造り		
	3階建ての	1階 ~	3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)	36,000 円	その他の経費	管理費・おむつ代他
敷金	有(円)	無	
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(300,000円) 無	有りの場合 償却の有無	有/無
食材料費	朝食	円	昼食 円
	夕食	円	おやつ 円
	または1日当たり 1,300 円		

(4) 利用者の概要(7月1日現在)

利用者人数	27 名	男性 7 名	女性 20 名
要介護1	2 名	要介護2	6 名
要介護3	6 名	要介護4	10 名
要介護5	3 名	要支援2	名
年齢	平均 86.2 歳	最低 71 歳	最高 98 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	上武呼吸器科内科病院
---------	------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

事業所を訪問して最初の印象は利用者が穏やかな表情をしていることであつた。管理者・支配人・職員共にホームで掲げている理念を確認しながら、利用者の立場で日々の支援に取り組んでいる。家族と職員が気軽に何でも話せる関係が出来ており、家族は来訪時に希望や気が付いたことを伝え、職員との意見交換によりサービスの質の向上に反映させている。生活の場として大事な部分を占める居室には本人の馴染みの物や家族の希望や思い等を取り入れてあり、利用者が落ち着いて過ごせるような環境作りの工夫が見られる。

【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>理念の見直しについては職員間で話し合い、地域を意識した新たな理念を作成した。地域との付き合いは地元の人達(ボランティアや中学生等)の訪問や散歩時の挨拶などで交流に努めている。評価の活用については改善点を職員間で話し合い全てクリアしており、職員の異動・離職は今年度は見られなかった。食事を楽しむ支援については1人の職員が利用者と一緒に食事を楽しんでいる。鍵をかけないケアは施錠をしない時間帯をもうけ、常態化しないよう取り組んでいる。</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>今回の自己評価は管理者と支配人が作成した。</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>会議は定期的開催している。ホームからは状況報告や認知症についての話し等をしている。次回は事故防止委員会から事例発表をする予定である。メンバーからは意見や要望を聴き、意見の交換によりサービスの質の向上に反映させている。家族から献立内容が知りたいとの要望があり、現在知らせる方法について検討中である。</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>重要事項説明書に相談窓口責任者を明記し、責任者不在の場合でも対応体制が出来ている。家族と職員が気軽に何でも話せる関係が出来ており、家族は来訪時に気が付いたことや要望を伝え、職員との意見交換でより良い対応の方法を取り入れている。運営推進会議に出席している家族の意見や要望を受け、改善に向けた具体的な取り組みに繋げている。</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>地域の行事(敬老会、上泉伊勢守生誕500年式典等)に招待を受けたり、地元中学生の体験学習や吹奏楽部の訪問演奏、地域の方の踊りや歌のボランティア等、地元の人達との交流の場が持たれている。散歩の時に気軽に言葉を交わすように努め、日ごろの付き合いを大切にしている。</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	○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	地域密着型サービスの意義を理解し、職員会議で検討してこれまでの理念を見直し、新たな理念を作りあげている。		
	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	ホーム内に理念を掲示し職員の目に触れるようにしている。申し送り、ユニット会議、業務担当者会議、日ごろの係わり等において、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					
	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	地域の行事(敬老会、上泉伊勢守生誕500年式典)に招待を受けたり、地元中学生の体験学習や吹奏楽部の訪問演奏、地域住民の方の踊りや歌のボランティアなど、地域の方との交流の場が持たれている。又散歩の時に気軽に言葉を交わす等、日ごろ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					
	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、職員会議等で話し合い、出来ることから改善に取り組んでいる。今回の自己評価は管理者と支配人との話し合いで作成したものである。		
	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	定期的で開催している。事業所から利用者の様子やホームの実情の説明、認知症についての話等をしており、会員からは要望や意見を聞いたり質問に答えながら、意見の交換をしサービスの質の向上に活かしている。会議のメンバーである家族からホームの一週間の献立内容が知りたいとの要望があり、知らせる方法等について検討中である。次回は事故防止委員会から事例発表をする予定である。		

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)
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	主に支配人が介護保険の手続等で市の担当者を訪ねたり、ホームを退所し在宅となる方の手続きやその後の生活について地域包括支援センターと話し合いをする等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	家族の来訪時にホームの暮らしぶりや健康状態について報告している。来訪の少ない方や状況の変化がある時には電話でお知らせすることもある。毎月、個人宛のメッセージを添えた「おたより」を発行して家族に送っている。		
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	重要事項説明書に相談窓口責任者を明記し、また責任者不在の場合でも対応する体制が出来ている。家族の来訪時には何でも話の出来る雰囲気がある。面会時にオムツ内に排泄物の臭いがしたとの話があったが、以後特に配慮しサービスの質の向上に反映させている。お風呂に毎日入っているか、ご飯はちゃんと食べられているか等、気軽に話し合いをしている。		
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	出来るだけ職員の異動や離職はないようにしており今年度は無かった。新入職員には入職時にオリエンテーションを行い、特に認知症についての説明をし、実際に日勤の場合は3日～7日、夜勤は1～2回程度、主任が同行指導して、利用者に対するダメージを防ぐ配慮をしている。		
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	グループ内に研修センターがあり、主にセンター主催の研修会に参加している。グループ外で開催される実務者研修や管理者研修にも参加しており、研修内容について朝の申し送りの時や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	地域密着型サービス連絡協議会に加入し、レベルアップ研修やグループホーム大会に参加し情報を得ている。当ホームの支配人が連絡協議会の役員をしており、積極的な交流を心がけている。		

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	利用前に本人や家族と面接し、病院や施設からの入居以外はホームを見学し様子を知ってもらっている。入居後不安を感じる利用者に対しては家族等の情報等を参考にしながら、話を良く聴いて対応している。帰宅願望のある場合等は一緒に外に出て散歩するなど、気分転換を図るような対応の工夫をしている。		
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	利用者と職員は共に楽しみながら生活することを大切に考えた対応に取り組んでいる。利用者のこれまでの経験から得た生活の知恵、食材の切り方、うどんの打ち方、農業に関する話等を教えてもらう場面、反対に利用者が職員から手を貸してもらう場面等があり、お互いが共に学び、支えあう関係が築かれている。		
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	家族等の情報を基に、日々の係わりの中で言動や表情から意向や希望の把握に努めている。意思疎通の困難な場合は顔の表情や排泄介助時の体感等から利用者の思いを察知するようにしている。		
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	アセスメントやモニタリングを基に本人や家族の意向や希望を聴き、月1～2回開催のユニット会議で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	毎月の会議で利用者の状況等について話し合っているが、モニタリング、見直しは3ヶ月に1回である。しかし状態に変化が見られた時には、随時見直して新たな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買い物同行や通院支援など柔軟な対応をしている。		
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	入居開始時に協力医についての説明をしている。本人や家族等の意向を確認し、希望するかかりつけ医から医療が受けられるよう支援している。協力医がかかりつけ医の場合は週に1回訪問診療があり、結果については来訪時や電話で報告している。		
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	入居時に「基本的には医療的措置が必要になった時には退去」と説明し、家族等の意向を聴いているが、状況の変化に応じて家族の気持ちの変化や本人の思い等を確認しながら話し合いを持ち、支援につなげている。		
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	個人情報の漏洩、プライバシーを損ねるような言動や対応等に配慮している。特にトイレ誘導時の言葉かけについては気を配っている。		
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	職員中心の対応にならないように常に確認しながら、利用者の体調やその時の気持ちを大切に支援をしている。新聞や雑誌を読む人、居室でぬり絵をする人、テレビを見る人、おしゃべりを楽しむ人等、個々のペースで過ごしている。		

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)
(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	利用者のADLの低下により食事の準備(野菜の皮むきなど)や片付けの出来る方が少なくなっているため、一部の利用者と職員と一緒に準備や片付け等をしている。体調にあわせた食事を提供している。		
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	一人ひとりの希望やタイミングに合わせて毎日でも入浴を楽しむことが出来る。入浴時間は概ね2時からとなっているが、午前中や夕方を希望する方には出来るだけ対応している。入浴拒否のある方には対応の工夫や利用者同士の声かけ等で週に2回以上の入浴を心がけている。		
(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	洗濯物干しやたたみ・掃除・メモ用紙作り・雑巾縫い・ぬりえ・隣接施設との交流・お節句・クリスマス会・夏祭り・お花見等、役割・楽しみごと・気晴らし等の支援をしている。		
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、買い物、玄関先での外気浴やラジオ体操等、出来るだけ屋外で過ごす時間を持つよう心掛け支援している。		
(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	建物の構造上、安全面を考えると施錠する時間は多いが、運営者および職員は鍵をかけることの弊害を理解しており、利用者の状況等を見ながら、施錠することを常態化はせず、鍵をかけない時間帯も作っている。		
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	年に2回消防署の協力を得て防火訓練を行っている。災害発生時には通報がまず第一と考え、連絡の徹底を図るよう話し合っている。消火器使用の実習を行っている。運営推進会議においても話し合い、協力をお願いしている。		

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	関連施設からの配食サービスを受けているので、栄養のバランスの取れた食事を提供している。一週間に1度、利用者の好みや希望を聞いて献立に取り入れている。食事や水分の摂取量はチェックして記録している。		
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	明るくゆったりとした共用空間で、テーブル、ソファ、テレビなどが配され、テーブルには季節の花を飾って季節感を取り入れる工夫をしている。壁面には行事の写真や絵画を飾り、安心して過ごせるような配慮が見られる。又台所からの食事の準備の音や匂い等、生活していることを実感出来るような工夫も見られる。		
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	テレビ、タンス、ソファ、テーブル、家族の写真、大仏の置物、ぬいぐるみ、使い慣れたタオルケット、健康器具等が持ち込まれ、利用者それぞれの好み等に添った居室作りが出来て落ち着ける場所となっている。		