

1. 調査報告概要表

作成日 平成 20年 12月2日

【評価実施概要】

事業所番号	1071100356
法人名	ケアサプライシステムズ株式会社
事業所名	グループホーム ひばり
所在地	群馬県安中市原市3-6-20 (電話) 027-385-1555

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11月12日

【情報提供票より】(20年10月20日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 17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 5人, 非常勤 3人, 常勤換算 6.3人

(2) 建物概要

建物構造	木造平屋建 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)	54,000 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	200 円	昼食	300 円
	夕食	300 円	おやつ	円
	または1日当たり 円			

(4) 利用者の概要

利用者人数	名	男性	名	女性	名	
要介護1	1	名	要介護2	0	名	
要介護3	4	名	要介護4	0	名	
要介護5	3	名	要支援2	2	名	
年齢	平均	84 歳	最低	68 歳	最高	101 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	正田医院 半田歯科医院 黒沢歯科医院
---------	--------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

地域住民との交流の下で利用者が安心して暮し続けることを盛り込んだ事業所独自の理念が作製されており、その理念は災害時の協力体制・地元の人との交流・行事への参加等、実生活の中で活かされて、日々の支援が行われている。管理者・職員は外部評価・自己評価の意義をしっかりと理解して、全項目にわたり職員全員が考え、話し合いを重ねて作製しており、常に日頃のケアの振り返りをしながら、サービスの質の向上に反映させている。重要事項説明書に重度化対応・終末期ケア対応指針を明記し、入居時に事業所としての基本的な姿勢を利用者家族に説明、関係者全員が方針を共有している。

【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>前回評価での改善課題は無かったが、更に前向きな姿勢でサービスの質の向上に取り組んでいる。</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>運営者と管理者は評価の意義や目的を理解し、積極的に評価に取り組む姿勢を持ち、職員にも伝えている。今回の自己評価は全職員で話し合っ作製したものである。</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おり、ホーム側からは利用者の様子や行事の報告、各種情報の提供を行っている。参加者から施設の件が議題として出され、意見の交換をしているが鍵を掛けることの弊害を説明し理解をお願いしている。権利擁護や防災無線の設置の情報等が話し合われている。</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>毎月の請求書と一緒に個人宛のお便りや推進会議の議事録、年に3回「ひばり通信」等を送付して利用者の様子を知らせている。家族の来訪時には気軽に意見等が言える雰囲気作り心掛け、家族の意見は素直に受け止め、職員会議で話し合いサービスの改善に活かしている。重要事項説明書にも苦情受付窓口を明記している。</p>
重点項目④	<p>自治会に加入し、地域の行事(鳥追い祭りや廃品回収等)に参加、協力している。ホームの行事(納涼祭、クリスマス会、避難訓練等)を回覧板でお知らせして参加をお願いし、地元の人との交流の機会を作っている。散歩の時には気軽に言葉を交わし日頃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	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職員全員で確認、話し合って地域住民との交流の下で暮し続けることを盛り込んだ事業所独自の理念を作り上げている。		
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	理念は玄関、台所、事務所等の目に付く所に掲示し、常に理念を意識しながら実践に取り組むよう努めている。ミーティング、申し送り、行事開催時等において理念に触れ確認している。新入職者に対しては理念についての説明をしている。		
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	自治会に加入し、地域の行事(鳥追い祭りや廃品回収等)に参加、協力している。ホームの行事(納涼祭、クリスマス会、避難訓練等)を回覧板でお知らせし、参加をお願いし、地元の人々との交流の機会を作っている。散歩の時には気軽に言葉を交わし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					
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全職員が理解しており、今回の自己評価は評価表を職員に配布し、全員で考え、話し合ってまとめたものである。前回の外部評価の結果を踏まえ、更なる努力をしている。		
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	運営推進会議は定期的開催しており、ホームから事業内容や利用者の状況の報告をしたり、参加者との情報交換(玄関の施錠の問題や権利擁護について等)をしてサービスの質の向上に反映させるよう努めている。		

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	推進会議以外に、市が主催となって月に1回調整・連絡会議を開催しており、職員は交代で参加し市の担当者との交流の機会を持ち、馴染みの関係を作っている。市の担当者とメールにて情報交換をすることもあ		
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	家族の来訪時に利用者の様子、体調状態等をお知らせしている。毎月の請求書と一緒に個人宛のお便り、会計報告書、推進会議の議事録等を郵送している。又年に3回(春・夏・秋)に「ひばり通信」を発行、家族に送付している。場合によっては電話でお話することもある。		
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	重要事項説明書に苦情受付窓口を明示し、家族の来訪時には気軽に意見等が言える雰囲気作りを心掛けている。家族の意見は素直に受け止め、職員会議で話し合ってサービスの改善に活かしている。		
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	職員の異動や離職は最小限に抑えているが、新しい職員が入る場合は利用者きちんとして紹介し、家族にはお便りで報告している。入職後は2～3日、先輩職員と一緒に学ぶ機会を作り、支援がスムーズに移行出来るようにしている。		
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	法人主催の研修会が年に2回開催されており、職員は希望する研修会に参加している。法人外研修についても出来るだけ多くの職員が受講出来るように配慮している。実務者研修・感染症や転倒予防・ALDの研修等に参加し、研修内容は資料の提示や会議等で報告し、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ており、グループホーム大会参加、交換研修等で情報交換を行っている。市の主催するケアプラン検討会に参加、サービスの質の向上に反映させている。		

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・家族にホームの説明をし、ホームを見学していただき納得しての利用をお願いしている。これまでの生活環境により自宅或いは施設等を訪問することもある。入居後不安になったり帰宅願望のある場合は納得出来るようにやさしく説明をして不安感を除いたり、気分転換を図ったり、家族に面会に来ていただいたり徐々に馴染めるよう工夫している。		
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	支援する側、される側という意識を持たず、共に生活する仲間として生活を楽しむ場面作りを工夫している。囲碁・カラオケ・ゲーム・食事作りを一緒に楽しんだり、地域で行われるお祭りに参加して、互いに楽しみながら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	利用者と向き合い、話を聞き、何を望んでいるかを把握するようにしている。家族・利用者の希望で外泊の機会が多くなった方もおられる。意思疎通の困難な方に対しては家族からの情報、利用者の顔の表情(瞬きや口元等)や身体に触れたときの感触等から思いを察知している。これらの情報は全職員が共有し日ごろの支援に活かしている。		
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・家族の意見や要望を聞き、家族の意向を基に全職員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	基本的には月に1回のモニタリングと3か月に1回の見直しを行っている。状態が変化した際には随時の検見直しを行っている。		

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)
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	家族の都合に応じて通院支援や買い物同行等、柔軟な支援体制が図られている。		
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	本人や家族の希望するかかりつけ医となっている。協力医がかかりつけ医の場合は2週間に1回の訪問診療があり、結果については家族の訪問時や電話等でお知らせしている。		
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	事業所としての「重度化対応・終末期ケア対応指針」が作成されており、サービス提供開始時に本人・家族に説明し同意を得ている。家族・主治医・訪問ステーション・職員等は方針を共有し、状況変化に応じて話し合いながら支援につなげる体制が出来ている。		
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	職員会議や申し送り時に利用者に対する対応、特に声かけや言葉使いについて話し合っている。個人情報の外部漏洩についても配慮している。		
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	利用者の気持や希望、天候等により柔軟な対応を心がけている。カラオケ教室に出かける人、新聞を読む人、テレビを観る人等、一人ひとりが自分のペースで自由に過ごしている。		

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	利用者の希望を聞いて献立を作り、利用者と職員と一緒に食事の準備をし片付けをしている。お弁当を持って出かけることもあり、食事を楽しめるよう工夫している。		
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	基本的にはいつでも入浴は可能である。ADLの低下に伴い全介助の方が増えており、職員の勤務体制により制限されることもあるが、希望により夕方入浴される方もいる。少なくとも週に2～3日の入浴を支援している。		
(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	食事の準備・配膳・後片付け・洗濯物たたみ・お花の水遣り・行事の写真の掲示・趣味(カラオケ)の継続の支援・祭りへの参加等、利用者の経験や得意分野を発揮できる場面作り、気晴らし等の支援を行っている。		
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	利用者の体調や希望・天候により、庭での外気浴、散歩、地域の方への配布物を一緒に持っていく等、出来るだけ戸外に出る機会を作っている。今後、ドライバー付きの自動車の利用が可能となったので外出の機会も増えると思われる。		
(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	管理者や職員は鍵を掛けない暮らしの大切さを理解しており、入浴時や職員の人数等により鍵をかける時間帯はあるが、概ね鍵を掛けない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	消防署の協力により年に2回の避難訓練を行い、訓練時には地域の人にも呼びかけている。地域の協力体制がしっかりと出来ており、緊急連絡網も作成されている。		

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)
(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	栄養のバランスを考えた食事を提供し、食事や水分の摂取量を記録して、全職員がそれらの情報を共有し利用者の健康管理につなげている。		
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	ホールは広く、テーブルと椅子・ゆったりとしたソファ・テレビ・季節の草花等が置かれ、自由に過ごせる空間が用意されている。フロアの飾りつけや行事の写真の掲示を利用者が行う等、自分の家としての意識を持ってもらうような工夫が見られる。		
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	居室には利用者の使い慣れたタンス・椅子・姿見や位牌・家族の写真・化粧品等が持ち込まれており、一人ひとりの個別性を大切にした居室作りを応援している。		