

1. 調査報告概要表

作成日 平成 21年1月9日

【評価実施概要】

事業所番号	1070102262
法人名	(株)栄光
事業所名	グループホーム ひかり
所在地	群馬県前橋市南町 3-7-5 KCC2K (電話) 027-226-7133

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 11月 26日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 18 年 2 月 1 日
ユニット数	1 ユニット 利用定員数計 9 人
職員数	13 人 常勤 4 人, 非常勤 9 人, 常勤換算 6.5 人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨 7 階建ての 階 ~ 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)	66,000~75,000 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	400 円
	夕食	300 円	おやつ	円
	または1日当たり 1,000 円			

(4) 利用者の概要(月 日現在)

利用者人数	8 名	男性	2 名	女性	6 名
要介護1	1 名	要介護2	3 名		
要介護3	3 名	要介護4	1 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 88 歳	最低	77 歳	最高	92 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人積心会 富沢病院 岩片歯科
---------	-------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

前橋駅に隣接して建てられた七階建てのマンションの二階部分を改造して、ホームとしての事業を営んでいる。周囲には大型ショッピング店・飲食店・ビル等が立ち並び、交通の便は良く、人の往来も多いこと等、都市型のホームとして一つのモデルと考えられる。管理者は福祉施設での経験を基に、自己の信念を持って運営に当たっており、職員は管理者の思いを共有しながらも常に話し合いを持ち、理念に沿って利用者の尊厳や思いを大切に考えた対応を行っている。それは利用者が思ったことを何でも話している自由な雰囲気から伺い知ることが出来る。

【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>前回の改善課題であった理念の見直し・重度化や終末期に向けた共通の方針・施設の問題については検討中である。介護計画の見直しと災害対策については話し合いにより改善に取り組んだ。</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>今回の自己評価は全員で取り組み作成したものである。</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しており、事業所からは利用者の様子やサービスの状況等の報告、認知症やノロウイルスの話等をしている。メンバーからは率直な意見が出され、話し合いの結果を職員会議で検討しサービスの向上に反映させている</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>苦情受付担当者を明記している。家族の来訪時に何でも話せる雰囲気を作り、家族との会話の中から意向や希望をくみ取る様になっている。食べ物や外出についての意見が出され、話し合って改善に取り組んでいる。</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、自治会主催の餅つき大会に参加したり、老人会主催の展示会の見学にかけ地域の人との交流に努めている。散歩や外出の時に言葉を交わしたり、近くの飲食店から出前をとったりと出来るだけ近隣の人との交流の機会を作っている。マンションの住人が子供を連れて遊びに来るなど利用者との触れ合いの場が見られる。</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	設立時より個別性を大切に考えた事業所独自の理念を掲げている。地域性を意識した理念についての見直しはされていない。	○	地域密着型サービスの意義を職員全員で確認し、既存の理念に地域との関連性を取り入れることを検討して欲しい。
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	理念をホーム内に掲示し、申し送り時に全員で唱和し確認しながら実践に取り組んでいる。定期的開催するスタッフ会議では日頃の対応を振り返りながら、理念が活かされているかを話し合っている。		
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	自治会に加入しており、自治会主催の行事の餅つき等への参加、老人会主催の展示会の見学、散歩時の挨拶、近くの飲食店から出前をとる等地域の人との交流の機会を大切にしている。マンションの住人が子供を連れて遊びに来ており利用者との触れ合いの場も見られる。		
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	前回の評価結果を踏まえて改善点を全職員で話し合った。介護計画の見直しと災害対策については改善に取り組んだが、理念の見直し・重度化や終末期に向けた共通の方針・施設の問題等については検討中である。今回の自己評価は全員で取り組み作成した。		
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、事業所からは利用者の様子や行事等の報告、認知症やノロウイルスの話等を行っている。メンバーからは率直な意見が出され、話し合いの結果を職員会議で検討してサービスの向上に活かしている。出来るだけ多くの方に参加してもらえる様に推進会議をイベントに合わせて開催する等の工夫をしている。		

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	不明な点や疑問に思う事はどんなに些細な事でも市の担当者を訪ねたり、電話等で相談をしている。		
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	毎月の請求書送付の時に、「ひかりかわらばん」と一緒に個人宛に利用者の様子を書いたお便りや写真等を送っている。家族の来訪時には利用者の健康状態やホームでの生活振り等をお知らせしている。身体的、精神的に変化がある時等必要に応じて電話やメールで情報交換をしている。		
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	「苦情処理BOX」を設置している。家族の来訪時には何でも話せる雰囲気作りの工夫をしたり家族との会話の中から気持ちをくみ取る様にしている。食べ物や外出についての意見が出され、話し合っ改善に取り組んでいる。		
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	出来るだけ職員の離職は無いように配慮している。新入職員に対しては入職後3か月間は先輩職員が指導にあたりと共に何でも相談が出来る雰囲気を作って働きやすい職場となるよう心がけている。		
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	勤務時間内に研修を受講するようになっており、基礎研修や虐待防止・救急救命・リハビリ等の研修を受講している。近くでボヤ騒ぎがあったことをきっかけに、全員が消防署において消火器の使用についての講習を受講している。		
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やレベルアップ研修に参加し、他のグループホームと交流を持ち、情報交換をしながら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	在宅からの入居希望の場合は家族が施設を見学し、ホームの様子を知ってもらっている。施設や病院からの場合は職員が面会に行って話し合いをしている。入居後は本人と向き合い、利用者の気持ちを受け止め、自然に馴染んでもらうよう工夫したり、一緒に散歩をして気分転換をはかっている。又、場合によっては家族に面会をお願いしている。		
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は共有しており、人生訓(自分のことばかり考えては幸せになれない等)や戦争の話の聞いたり、先輩として悩みの相談にのってもらったりと共に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	家族からの情報(生活歴や環境)を基に、本人の日頃の言動や表情から希望や意向の把握に努めている。現在は全利用者が思っていることを何でも口に出せる雰囲気が出来ており、その思いに沿えるよう努めている。		
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	入居時や来訪時等に家族から聞いた意向や要望、利用者の日頃の言動等を基に、スタッフ会議で話し合っ 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	月に1回のモニタリング、3月に1度の見直しを原則としている。状態に変化が生じた場合は本人・家族・職員・主治医等が話し合い、随時、現状に即した新たな計画を作成している。		

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)
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、通院支援・買物同行・各種申請の代行・理髪店への送迎・入院中の洗濯等柔軟な支援を行っている。		
あも					
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。訪問診療を受診している方もおり、結果については家族の来訪時や電話等で報告している。		
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	事業所としての重度化や終末期に向けた基本的な方針は明示していないが、職員・家族・医療関係者等の連携で2人の方の看取りを経験し、その後看取りについての話し合いを行った。	○	利用者や家族に安心してサービスを利用してもらうためにも、関係者間で話し合い、重度化や終末期に向けた事業所としての基本的な方針を明示し、同意を得ていることが望ましい。今後看取りや死についての勉強会の開催についても検討して欲しい。
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	利用者のプライバシーについては折にふれて話し合い、利用者に対する言葉かけや対応、個人情報の漏えい等について配慮している。		
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	職員の都合に合わせるのではなく、一人ひとりの生活歴を大切に利用者中心の対応を心がけている。生活するのに必要な最小限の食事量の摂取について以外は、起床や就寝時間・食事の時間・買い物・散歩等利用者の希望に沿って過ごせるよう支援している。		

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	利用者の好みを取り入れた献立を考え、利用者の力量に応じて一緒に準備や食事、片付けを行っている。時には出前をとったり、外食に出かけて食事を楽しむ場面作りの工夫をしている。		
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	日曜日以外の毎日、利用者の希望や体調に合わせて入浴を楽しめるよう対応している。平均週に3～4回の入浴となっており、少なくとも週に1回の入浴は支援している。		
(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	利用者一人ひとりの生活歴や能力に合わせて、洗濯物の取り入れ、たたみ・トイレトーパーの取り換え・テーブル拭き・食事の片付け・散歩・外食等、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	天気や利用者の体調・希望に応じて、神社参り・散歩・近くの大型スーパーへの買い物・外食・バラ園の見学・ドライブ等出来るだけ戸外に出る機会を作っている。		
(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	ホームはマンションの二階にあり、出入り口はエレベーター・階段を使用しているため利用者の安全を第一に考え、家族にも説明して施錠をしている。	○	鍵をかけられて外に出られないという閉塞感等を考慮して、出て行く気配を職員が見落とさない見守りや連携プレーにより、施錠することが常態化しないような取り組みを期待したい。
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避難訓練を実施した際に指摘された問題点や注意事項を踏まえて、年に2回、事業所独自で避難訓練を行い、通報の方法や消火器の実習をしている。近くでボヤ騒ぎがあったことを契機に、全職員が消防署で消火器の使用についての講習を受けている。運営推進会議のメンバーを通じてマンションの住人に災害時の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	食事の記録や水分の摂取についても配慮し、水分量が一日を通じて確保出来るよう、水分の少なめの利用者にはジュースなど、他の飲みものにより補充するよう対応している。		
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	ホールは明るく家庭的な雰囲気、畳のコーナーには炬燵があり、ゆっくりとくつろげるような配慮が見られる。季節ごとの飾り物やぬいぐるみ、壁面には絵画や行事の写真等を掲示して、居心地良く過ごせる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	居室にはダンス・洋服掛け・位牌・家族の写真・ソファ・テーブル等、利用者一人ひとりの馴染みのものや好みのものが持ち込まれており、安心して生活が出来るようにとの配慮がなされている。		