

1. 調査報告概要表

作成日 平成 21年 1月 23日

【評価実施概要】

事業所番号	1070900418
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 つばめ
所在地	群馬県藤岡市藤岡 1985-15 (電話) 0274-24-3293

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 12月 24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 15年 9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 常勤専任4人兼務1人 非常勤 4人 常勤換算 6.2

(2) 建物概要

建物構造	木造平屋 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)	15,000(水道光熱費)	
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	60 円
	または1日当たり 円			

(4) 利用者の概要(11月26日現在)

利用者人数	9名	男性	1名	女性	8名
要介護1	4名	要介護2	0名		
要介護3	4名	要介護4	0名		
要介護5	1名	要支援2	0名		
年齢	平均 87歳	最低	86歳	最高	91歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	くすの木病院 石川歯科医院 すぎやまメディカルクリニック
---------	------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

このホームは郊外の閑静な住宅地の一角に立地している。真摯な気持ちで業務に取り組む管理者の思いを職員は受け止め、共有し、より良いグループホームを目指して日々努力している。職員全員で作成した理念を常に意識し、利用者と向き合い、利用者の自由な生活を支援しながら利用者の出来ること、やりたい気持ちを引き出して、満足感や生甲斐を感じてもらえるような対応に取り組んでいる。

【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) 前回の評価での改善課題であった介護計画の見直しについては、全職員で話し合い、改善に取り組んだ。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 管理者・職員はサービス評価の実施する意義や目的を理解しており、ケアマネジャーを含めた全職員が話し合っ作成したものである。
重点項目②	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) 定期的に開催しており、ホームから運営状況や行事等の報告を行い、出席者からの要望や意見を受けて、運営に反映させている。終末期の対応や看取りについての話題が出ており事業所としての方針を説明、意見交換をしている。
重点項目③	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) 重要事項説明書に苦情受付窓口を明記している他、来訪時に何でも話せる雰囲気作りに配慮している。毎月個人宛にお便りを送って、家族の意見や不安な気持ちが言い易いような気配をし、家族の意見等をサービスの向上に反映させている。
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) 利用者の作った雑巾を利用者と一緒に近所に配りながら、言葉を交わす機会を作り交流に努めている。地域の行事等に参加することは少ないが、利用者の体調等を考えながら夏祭りの見学に出かけて地域との連携を図る様になっている。

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全職員が理解し、話し合いにより地域の中で生活することを意識した事業所独自の理念を作成している。		
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	毎日の申し送りや職員会議、介護の現場での職員同士の話し合い等で、日々の支援を振り返りながら、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					
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、行事等の情報は得ているが、利用者は殆ど参加していない。近隣の家を利用者の作った雑巾を配りながら言葉を交わすなどして交流に努めている。	○	運営推進会議のメンバーの区長や民生委員等の協力を得ながら、地域の行事等に積極的に参加していくように取り組んで欲しい。
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	管理者・職員はサービス評価の実施する意義や目的を理解しており、自己評価はケアマネジャーを含めた全職員が話し合い作成したものである。前回の外部評価の結果を踏まえ、介護計画の見直しは改善に取り組んだ。		
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	定期的を開催しており、ホームから運営状況や行事等について報告を行い、出席者からの意見や要望を受けて運営に反映させている。終末期の対応や看取りについての話題を提供し、事業所としての基本的な方針を説明しながら、意見交換をしている。		

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	利用者の作った雑巾を利用者と一緒に市の担当者に届けながら、ホームの状況を話したり利用者の様子を知ってもらう等、交流の機会を作っている。藤岡地区のグループホームが共同で市に後援を依頼し、認知症サポーター講習を実施する等、市との連携を深めている。		
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合わせた報告をしている	家族の来訪時に利用者の暮らしぶりや健康状態を報告している。「つばめ通信」を発行してホームでの生活や行事等の様子をお知らせすると共に、個人宛のお便りを送っている。状態に変化の見られた時は電話で報告している。		
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	重要事項説明書に苦情受付窓口を明記している他、来訪時に何でも話せる雰囲気作り心がけている。家族の意見や要望は運営に反映させている。		
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がないように配慮している。止むを得ず異動のある場合は、家族には来訪時等に紹介している。新入職員に対しては日々のケアの場において先輩職員が2～3ヶ月一緒に仕事をしながら指導している。		
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	法人内研修や外部研修にはなるべく多くの職員が受講出来るように配慮している。ノロウイルス予防や虐待防止の研修、実務者研修等に参加し、研修内容は職員会議等で報告、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や研修会に参加したり、地域の同業者と交流を持ち情報交換をして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・家族にホームを見学してもらい、利用者と一緒にお茶を飲みながらおしゃべりをし、ホームの様子を知ってもらっている。場合によっては自宅や施設に伺い馴染みの関係を作ることもある。入居後は出来るだけ寄り添い、不安を感じないように心配りをしている。帰宅願望のあるような場合は一緒に外に出て気分転換をはかるような対応をしている。		
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	支援する側、される側という意識を持たず、共に楽しみながら生活が出来るような場面づくり(一緒に食事の準備、盛り付け、後片付けをする等)をしている。利用者から歴史・ことわざ・漢字等を教えてもらっており、学ぶことが多い。		
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声をかけ利用者の思いの把握に努めている。言葉や表情からその真意を推しはかり、それとなく確認するようにしており、それらの情報は申し送り等でしっかりと伝え、職員全員が共有している。意思疎通の困難な方の場合は家族や関係者から情報を得る様にしている。		
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	本人や家族から思いや意見を聞き、カンファレンスや職員会議等で話し合っ、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1回、職員会議でモニタリングを行い、状態に変化がなくても3か月に1回の見直しをしている。変化がみられた場合は家族にも説明し、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	家族の都合により、通院支援・買い物同行・理美容室への送迎、利用者の希望で自宅へ連れて行く等、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	本人・家族の希望するかかりつけ医となっている。月に2回の協力医の往診と、週に1回の訪問看護師の来訪で利用者の健康管理を行っており、状況については家族の来訪時や電話等で報告している。又訪問看護ステーションとの連携により、いつでも相談や助言が受けられる体制が出来ている。		
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	事業所としての基本的な方針については重要事項説明書に記載し、家族に説明している。状態の変化がある毎に家族・医師・看護師・職員等で話し合い、家族の納得のいく支援につなげている。運営推進会議において話題として提供し意見交換をしている。		
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	書類の管理、情報の漏えい等については注意を払っている。声かけや会話の中での言葉づかいについては、職員同士気がついた時には注意し合い、利用者の誇りを損ねないような対応をしている。		
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	職員の都合に合わせるのではなく、利用者一人ひとりのペースに沿った支援を行っており、就寝や起床の時間は自由である。食事をゆっくり食べる人、パズルや塗り絵を楽しむ人、雑巾を縫う人、新聞を読む人等、それぞれが自分の思い思いの時間を過ごしている。		

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	献立は利用者の希望を取り入れながら決めており、食材の買い物にも利用者と一緒に出かけている。調理・盛り付け・片付け等も一緒に行い、同じテーブルで食事をして楽しい雰囲気作りを大切にしている。		
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	基本的には週に3日、午後1時～4時の入浴支援をしている。入浴を拒む人に対しては言葉かけや対応の工夫で少なくとも2日の入浴支援に取り組んでいるが、状況によってはシャワー浴や清拭で対応することもある。	○	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、一人ひとりの習慣や希望に合わせて、いつでも入浴を楽しめる体制作りを検討して欲しい。
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	利用者の生活歴・能力・趣味等に合わせて食事の準備や片付け・洗濯ものたたみ等の役割としての支援、ぬりえ・パズル・チラシでの箱作り・散歩・お弁当を持って公園に出かける等楽しみごとや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、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	天候や利用者の状態に合わせて散歩や食材の買い物と一緒に外へ出て心身の活性に繋がるよう支援している。又、庭で外気浴をしながらお茶を楽しんでいる		
(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	職員は施錠することの弊害について理解しているが、現在、利用者にて外出傾向のある方がいるため鍵をかけている。	○	利用者の癖や傾向をつかみ、職員の見守りや連携プレーで、利用者の気持ちが落ち着いている時間帯等を考慮しながら、施錠が常態化しないような対応の検討を期待したい。
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	年に2回避難訓練を実施しているが、夜間を想定した訓練は行っていない。地域の方には協力をお願いしている。	○	災害はいつ起こるか分からないことを踏まえて、昼夜を通じた災害時の具体的な避難策が重要なので、夜間を想定した避難訓練を実施して欲しい。運営推進会議等で地域の方に協力をお願いし、災害時連絡網の作成についても取り組むことを期待したい。

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	食事や水分の摂取量を毎日チェックして、不足しがちな方については記録しているが、全員の記録はなされていない。利用者の体調を考慮し、その方に合った支援はしている。	○	食事や水分の摂取をチェックしているので、不足しがちな人だけでなく、すべての利用者の記録も行い、全職員が情報を共有できるようにして、利用者の健康管理につなげて欲しい。
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	明るく広いスペースのある共用空間にはソファ、テーブルと椅子、テレビ、季節の花やぬいぐるみ等が配され、壁には利用者の作品や行事の写真が飾れており、利用者が落ち着いて過ごせるような居場所づくりの工夫が見られる。		
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	ダンス・ベットのサイドのテーブル・家族の写真・家族からの手紙・ぬいぐるみ・壁掛け用ペストリー(のれん)等、利用者それぞれの方の馴染みの物が持ち込まれて、落ち着いて過ごせる環境が出来ている。		