

1. 調査報告概要表

作成日 平成21年 2月18日

【評価実施概要】

事業所番号	1072800533
法人名	(有) 田中企画
事業所名	グループホーム たまむら やすらぎの家
所在地	群馬県佐波郡玉村町福島 81-2 (電話) 0270-30-6600

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 21年 1月 29日

【情報提供票より】(20年 11月30 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	2 ユニット 利用定員数計 18 人
職員数	12 人 常勤 6 人, 非常勤 6 人, 常勤換算 7.3 人

(2) 建物概要

建物構造	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)	45,000 円	その他の経費(月額)	18,000 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	250 円	昼食	350 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(月 日現在)

利用者人数	17 名	男性	2 名	女性	15 名
要介護1	4 名	要介護2	7 名		
要介護3	1 名	要介護4	4 名		
要介護5	1 名	要支援2			
年齢	平均 84.5 歳	最低	82 歳	最高	92 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	平成クリニック
---------	---------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

管理者・職員は事業所の都合や決まりごとに合わせることなく、利用者の買物に出かけたい、自宅に帰ってお茶を飲んできたい等の思いや望みに沿った対応を行う等、利用者の気持ちを大切に支援に取り組んでいる。これは入浴についても見られ、本人の希望する時間にいつでも入浴が可能であり、自己決定の場作りにも活かしている。ホームの庭に菜園があつて利用者と職員が一緒に収穫して調理し食卓にのせる等、利用者と職員は共に生活していることを実感しながら張り合いのある日々を送れるよう支援している。

【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>前回の評価報告書は全職員に配布したが、話し合いを持たず、前回改善課題であった理念の見直し・評価の意義と理解の活用・介護計画の見直しについての改善には取り組んでいない。</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>今回の自己評価は管理者が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いる。事業所からはホームの運営状況や職員の入退職等の報告の他に、事前に主議題(ターミナルケア・家族旅行・外部評価の報告等)を決め会員には「やすらぎ通信」で知らせておき、会議の場で意見交換をしたり、会員からの要望等を聞いてサービスの質の向上に活かしている。家族から職員に話したことが管理者に伝わっていなかったとの話があり、職員会議で話し合つて改善に取り組んだ。</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>重要事項説明書に苦情受付窓口を明記している。来訪時に何でも話せる雰囲気作りに配慮している。</p>
重点項目④	<p>地域で開催されるお祭りや文化祭等に参加して地元の人との交流を図っている。社協を通じての傾聴ボランティア・地域のボランティアによる歌、踊り、楽器演奏・中学生の職場体験・幼稚園児の訪問等、地域の人たちとの交流の機会を多く持つようしている。管理者が中学校からの依頼で講師として出向き認知症やグループホームについて話している。</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	開設時に事業所独自の理念として「明るく・笑顔で・親切に」を作りあげている。平成18年の介護保険法の改正後、地域密着型サービスの役割を反映した理念についての見直しは行っていない。	○	地域密着型サービスの意義を職員全員で確認し、これまでの理念に地域生活の継続を支える内容を盛り込んだ理念の作成について検討して欲しい。
	2	○理念の共有と日々の取り組み	ホーム内の各所に理念を掲示して常に職員の目に触れるようにしている。管理者・職員は申し送りやミーティングにおいて理念を確認、共有して実践に向けて取り組んでいる。		
2. 地域との支えあい					
	3	○地域とのつきあい	自治会には加入していないが、玉村文化祭や玉村祭に参加して地元の人達と交流を図っている。社協を通しての傾聴ボランティア、地域の方の歌・踊り・楽器演奏等のボランティア、中学生の職場体験、幼稚園児の訪問等、出来るだけ地域の方々との触れ合いの機会を多く持っている。管理者が中学校に講師として出向き、認知症やグループホームについての話をしている		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
	4	○評価の意義の理解と活用	前回の評価報告書は全職員に配布したが、会議等での話し合いはなく、改善に取り組んでいない。今回の評価については会議の時に職員の意見を聞いて、管理者がまとめたものである	○	評価の意義の理解と活用について、管理者を含めた職員全員が確認をし、評価を活かした改善に取り組むことを期待する。
	5	○運営推進会議を活かした取り組み	会議は定期的開催している。事業から運営状況や職員の入退職の報告をすると共に、議題(ターミナルケア・家族旅行・外部評価の報告等)をあらかじめ決めて、事前に「やすらぎ通信」で会員に知らせておいて意見交換をしたり、会員からの要望等について話し合いサービスの質の向上に反映させている。家族が職員に話したことが管理者に伝わっていなかったとの意見が出され、職員会議で話し合っ改善に取り組んだ。		

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	役場に直接出向いたり、電話等で密に連絡を取っており、イベントの情報を聞いたり、中学校の講師の依頼を受けたりしている。社協との連携もあり、傾聴ボランティアをお願いしている。		
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「やすらぎ通信」を発行、担当者が個人的なメッセージを添えて家族に送っている。家族の来訪時にホームでの暮らしぶりや健康状態を知らせるとともに、電話での報告を密にしている。		
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	家族の来訪時には気軽に言葉を交わし、何でも言ってもらえるような雰囲気作りに留意している。出された要望や意見等はミーティングで話し合い出来るだけ早く対応している。		
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	職員の離職を少なくする様に努力しているが、昨年から今年にかけて離職者が多かった。入退職者については運営推進会議で報告している。新入職員に対しては先輩の職員が指導にあたり、夜勤については2回位同行指導している。		
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	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。職員には研修会の情報を知らせ、個人的に参加する方もいる。認知症基礎研修・新任者研修・パーキンソン病の研修など受講している。		
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	地域密着型連絡協議会に加入しており、総会・各種研修会・レベルアップ研修会等に参加し、同業者との情報交換によりサービス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、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、利用者とお茶を飲みながら話しあって、雰囲気を掴んでもらっている。病院や施設からの入居希望の場合はこちらから出向いて面接している。利用者に知人がいることが多く、入居後不安解消のためにも先輩利用者との話し合いの場を作っている。アセスメントをしっかりと、安心できるように声かけを多くしている。		
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、共に過ごし、学び、支えあう関係を大切にしている。子育ての仕方・仕事の取り組み方の工夫等、先輩としての経験から学ぶことが多い。又、調理の方法・切干大根の作り方を教わりながら一緒に実習する等、共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	利用者との会話や非言語的コミュニケーションにより一人ひとりの思いや希望を汲み取り、それらの情報や気付きを書き留めて職員は共有し、日々の支援に反映させている。		
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・家族からは日頃の係わりの中で意向や希望を聴き、担当職員を中心にして管理者、計画担当者等で話し合っし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	基本的には3か月に1回の見直しを行っている。状態に変化が生じた場合には本人・家族・関係者とその都度話し合い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	特に状態に変化が見られない場合でも、本人や家族の状況を確認し、月に1回のモニタリングをして欲しい。

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、その時々々の要望に応じて、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・家族の状況に応じて、買い物同行・通院支援・美容院への送迎・定期的に自宅に帰る利用者(3名)の送迎等、柔軟に対応し個々の要望に答えている。		
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。協力医がかかりつけ医でない場合は家族の対応となっているが協力医の場合は月に1回訪問診療があり、結果は家族来訪時や電話等で報告している。他科受診の場合はホームが対応し結果は家族に知らせている。		
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	契約書に事業所としての基本的な方針として「他の入居者と共同の生活が営めなくなったときは解約」と明記し、終末期の対応は行わないことを入居時や運営推進会議で説明している。重度化の場合は家族・主治医等と話し合っ最大限の対応をすることを関係者は共有している。		
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	職員採用時にプライバシーの確保の徹底について説明している。日頃の言葉かけや対応については尊厳を傷つけないように配慮している。書類の管理についても気を配っている。		
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	基本的に朝食までに起床してもらっているが、食事の時間・入浴・就寝等それぞれの生活リズムで過ごせるよう支援している。利用者は週に3回買い物に出かけたり、自宅に帰ったりと自由な生活を楽しんでいる。		

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	利用者と職員と一緒に調理・盛り付け・配下膳を行い、同じテーブルで食事をしている。利用者の誕生日には希望のメニューを取り入れ食事が楽しいものとなるよう配慮している。		
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に利用者の希望によりいつでも入浴を楽しむことができる。入浴を拒否する方には声かけ等の工夫でタイミングを見ながら対応している。		
(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	食事の準備や片付け等の役割、書道・囲碁・傾聴ボランティアとの会話・散歩・買い物・自宅に帰る等の楽しみごとや気晴らしの支援をしている。又、行事担当者が毎月いろいろな行事を考え、喜びのある日を過ごせるよう工夫している。		
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・ドライブ・買い物・花を見に行く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	職員の見守りを徹底して、日中は鍵を掛けておらず、利用者の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	今年度は避難訓練を行っていない。	○	利用者の命を預かっていることを踏まえ地域住民にも参加を呼びかけ、消防署の協力を経て避難訓練・避難経路の確認・消火器の使い方等を定期的に行って欲しい。

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	配食サービスを利用しており、栄養のバランスのとれた食事を提供している。食事の摂取量をチェックし記録している。水分の摂取については2ユニットの内1ユニットでは全利用者の記録をしているが、別なユニットでは不足と思われる利用者だけの記録である。職員はそれらの情報を共有し支援にあたっている。	○	高齢者にとって水分の摂取は健康維持のために大切なことなので、全利用者の水分摂取量を記録し、職員は情報を共有して健康管理にあたることを期待する。
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	共有空間には季節の花・観葉植物・行事の写真・利用者の作品等が飾ってあって、明るくて寛げる雰囲気です。利用者が居心地良く過ごせるよう工夫されている。		
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	居室には馴染みのダンス・テレビ・マッサージチェア・椅子・家族の写真・鏡台・利用者の作品等が飾ってあり、個別性のある居室作りがされている。娘から「母への願い」として母へのメッセージが壁面に張られていたのが印象的であった。利用者である母は毎日それに目を通して確認し、安心した日々を送っている。		