

1. 調査報告概要表

作成日 平成 21年 3月 7日

【評価実施概要】

事業所番号	1092400017
法人名	株式会社ケア・サポート
事業所名	グループホーム オレンジ
所在地	群馬県甘楽郡南牧村大字小沢1050番地4 (電話) 0274-60-5005

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-B
訪問調査日	平成 21年 2月 12日

【情報提供票より】(21年1月20日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 20 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	11 人 常勤 2 人, 非常勤 9 人, 常勤換算 7.475 人

(2) 建物概要

建物構造	木造 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)	33,000 円	その他の経費(月額)	10,500 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	円	昼食	円
	夕食	円	おやつ	円
	または1日当たり	1,000 円		

(4) 利用者の概要

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	2 名		
要介護3	1 名	要介護4	2 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 83.66 歳	最低	79 歳	最高	88 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	下仁田厚生病院
---------	---------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

事業所を設立するにあたり地域の方々を対象にグループホームの意義や役割等の説明会を開いて意見交換を行い、時間をかけて理解を得られたこともあり、役場をはじめ地域の方々が大変協力的である。管理者の業務に対する思い入れは深く、職員を育てながら連携を図り、利用者本位のより良いホーム作りに日々取り組んでいる。利用者の思いや意向を受け止め、利用者中心の対応を行っていることは訪問中の利用者同士の楽しそうな会話等から伺うことが出来た。

【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)
	外部評価は今回が初めての実施である。
重点項目②	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・職員は評価を実施する意義を理解しているが、自己評価は管理者が作成したものである
重点項目③	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)
	運営推進会議は定期的開催しており、事業所からはサービスの様子や行事の報告等を行っている。会員からは積極的に意見が出され、有線放送を取り入れることや道路掃除への参加等についての助言があり、それらの意見はサービスの質の向上に活かしている。会員は事業所建築の際の水道工事の手続き等を助言し手伝ってくれる等協力的である。
重点項目④	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)
	重要事項説明書に相談・苦情等に対応する常設窓口を明記している。家族の来訪時や運営推進会議等で意見・要望等を話しやすい雰囲気作り配慮している。家族から利用者の体調について質問を受け、家族と職員の話し合いにより、サービスの質の向上に反映させた。
重点項目⑤	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	事業所設立時に地域の人達にグループホームの意義や役割等の説明会を開催し、意見交換を行い理解が得られており、地元の人達は協力的で、野菜を届けてくれたり、歌や掃除のボランティアや地元小学生の訪問等、地域の人達との交流の機会が出来ている。運営推進会議のメンバーが地域の行事の情報を知らせてくれるので出来るだけ参加して交流に努めている。

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	住み慣れた地域での生活を支えていくサービスを踏まえて、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	職員会議や日々の生活の場等で折にふれて理念を振り返りながら確認し、理念の実践に向けて取り組んでいる。管理者が職員と個人的に話し合い助言することもある。		
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	事業所設立時(20年4月1日)に地域の人々に対して説明会を開催して意見交換を行って理解を得ており、近隣の人は協力的で野菜を届けてくれたり、歌や掃除のボランティアや地元小学生の訪問等、地元の人達との交流の機会が出来る。運営推進会議のメンバーが地域の行事の情報を知らせてくれるので出来るだけ参加し交流に努めている。		
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	運営者・管理者・職員は評価を実施する意義を理解しているが、自己評価は管理者が作成したものである。外部評価は今回が初めての実施である。	○	評価は一連の過程を全職員で取り組むことで、日常のケアの振り返りや見直し等が可能となり、サービスの質の確保・向上に活かしていけるので、全職員で取り組んで欲しい。
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、事業所からはサービスの様子や行事の報告等をしている。会員は協力的で水道工事の際の手続きを手伝ってくれたり、有線放送を取り入れる手続きや道路掃除への参加等についての助言があり、それらの意見をサービスの質の向上に活かしている。		

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	役場の担当者は運営推進会議に出席する以外にも書類を届けてくれたり、管理者が相談事があると役場に出向くなど、お互いに行き来する機会をつくり、サービスの質の向上に取り組んでいる。		
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	家族の面会時に利用者の日常の様子や健康状態をお知らせする他、電話連絡を頻繁にして暮らしぶりや状況の変化等を伝えている。又、毎月の請求書送付の時に個人的に伝えたいことがある時には、メッセージを同封している。		
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	重要事項説明書に相談、苦情等に対応する常設窓口を明記している。家族の来訪時や運営推進会議等で意見、要望等が話しやすい雰囲気作りに配慮している。家族から利用者の体調について質問を受け、家族と職員との話し合いによりサービスの向上に反映させた。		
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	利用者へのダメージを防ぐためにも、職員の確保・勤務ローテーションの工夫により、離職は最小限に抑える努力をしている。管理者の交代はあったが職員の離職はない。		
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	開設して1年弱のため、入職時に内部研修は行っているが、法人外の研修を職員は受講していない。	○	職員の質の向上のためにも、各職員の立場や経験等に応じた研修の機会を確保することを検討して欲しい。研修結果については職員会議等で報告して、全職員が共有し支援に活かすことを期待する。
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は加入していないが、富岡市所在のグループホープとの交流会を持ち、情報交換をしてサービスの質の向上に活かしている。		

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)
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	入居希望時に本人・家族等に見学してもらい、ホームの雰囲気や特徴を知ってもらっている。又、職員が事前に訪問し話を聴くこともある。入居した当初は特定の職員を配し、利用者と接する機会を多く持ち、自然に馴染んでもらうよう配慮している。		
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	利用者は人生の先輩であるという考えを職員は共有しており、日常生活場面で地域の行事の話や昔の人の知恵、入浴時に戦争の時の傷跡を見せながら戦争の恐ろしさ等を教えてもらい、利用者から学ぶことが多い。利用者と職員は食事の準備や庭の掃除を一緒にしており、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	生活歴を踏まえて、日々のかかわりの中で声をかけ、その時の会話・表情・しぐさ等から思いや真意の把握に努めている。その人らしい暮らしの支援に取り組んでいる。		
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希望を聴き、ケアチェック表を参考にして職員全員で意見交換をし、利用者本位の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6ヵ月毎の見直しであるが、状態の変化や介護内容に変更のある場合には随時介護計画の見直しをしている。	○	新たな変化や要望がみられない場合でも、本人や家族の情報を確認しながら、月1回のモニタリングと3ヶ月に1回の見直しを行って欲しい。

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)
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	本人や家族の個別の要望に対して通院支援・入院時の訪問・買い物同行など柔軟な対応を行っている。		
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	入居時に本人・家族に希望する医療機関を聴き、希望した医療機関で受診が出来るよう職員が通院支援を行っている、結果については家族の来訪時や電話等で報告し情報を共有している。		
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	重度化や終末期のあり方について、出来るだけ対応したいというホームとしての方向性は決まっているが、医療機関との連携が出来ていない。本人・家族には入居時に現状についての説明をしている。		
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	職員採用時にプライバシー確保の徹底について説明している。誘導時の声かけや対応等に関しては日常的に配慮しており、個人情報の取り扱いについても徹底を図るよう努めている。利用者の名前をイニシャルで表現することもある。		
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	家族からの情報を参考にして、利用者の思いを汲み取りながら一人ひとりのペースを大切に、草取り・じゃがいも掘り・洗濯ものたたみ・カラオケ・利用者同士のおしゃべり等、希望に沿った支援をしている。		

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)
(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	利用者の力量に応じて調理の準備(じゃがいもの皮むきやいんげんの筋とり等)や後片付けを利用者と職員と一緒にいき、同じテーブルで食事を楽しんでいる。誕生日には利用者の好みのメニューを用意し食事が楽しいものとな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	週2回、午後入浴となっているが、入浴の順番は利用者の希望に沿った対応をし、ゆっくり入浴を楽しめるよう支援している。	○	職員の都合で曜日や時間を決めずに、一人ひとりの習慣や好みをよく聞いて、相談しながら個別にあった入浴の支援をして欲しい。
(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	利用者各自の生活歴や能力に合わせて、食事の準備・草取り・洗濯ものたたみ等の役割、カラオケ・利用者同士の会話・他のグループホームとの交流等の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	近隣を散歩したり、ホームの庭での外気浴等、利用者の希望にそって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	管理者・職員は鍵をかけることの弊害は理解しているが、見守りだけでは外に出て出てしまう利用者があるため施錠している。	○	利用者の状況の把握や見守りをする共に、利用者が外出しそうな雰囲気を察知したら、止めるのでなくさりげなく声をかけたり一緒について行く等の対応の工夫で、施錠が常態化しないような取り組みを検討して欲しい。
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	事業所の設立当初に防火や消火器使用についての説明は聞いているが、防災訓練は実施していない。	○	災害はいつ起きるか分からないことを踏まえて、消防署の協力を得て、地域の方々にも呼び掛け、災害を想定した実践的な訓練の早急の実施を期待する。

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	管理者が管理栄養士のため栄養のバランスのとれた食事を提供している。食事や水分の摂取量等についても把握し、記録に残しており、職員は情報を共有し適切な支援を行っている。		
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	共有空間は明るく、調理場からは食事の準備の様子が視え、壁面には行事の写真を掲示して家庭的な雰囲気作りをしている。又、コーナーの一部にソファを配し、落ち着ける場所を設ける等の工夫も見られる。窓からの眺めもよく、周囲の山々からは季節の移ろいを感じることが出来る。		
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	居室には写真、ポータブルトイレ等が持ち込まれているが、利用者が居心地良く過ごせるような居室作りの工夫が少ない。	○	本人や家族の事情で馴染みの物の持ち込みが少ない場合は、職員が利用者の好みや関心事を確認しながら、居心地良く過ごせるよう、その人らしい居室作りに取り組んで欲しい。