

1. 調査報告概要表

作成日 平成21年3月21日

【評価実施概要】

事業所番号	1070400948
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 のいちご
所在地	群馬県伊勢崎市連取町2344-7 (電話) 0270-50-7281
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3月11日

【情報提供票より】(21年2月20日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成	16年	12月	1日
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9	人
職員数	9 人	常勤	5 人, 非常勤	4 人, 常勤換算
				7.4

(2) 建物概要

建物構造	木造平屋建て	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円(光熱水費)	
敷金	有(円)	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(円)	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	860 円		

(4) 利用者の概要 (2月20日現在)

利用者人数	9名	男性	2名	女性	7名	
要介護1		名	要介護2	4	名	
要介護3	5	名	要介護4		名	
要介護5		名	要支援2		名	
年齢	平均	89歳	最低	77歳	最高	96歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	大井戸診療所、連取歯科クリニック、訪問看護ステーションきらくな家
---------	----------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

管理者と職員は連携を密にしながら、できる限り利用者の意向や要望等に応えられるように前向きな姿勢でケアの実践に取り組んでいる。会議等で意見やアイデアを出し合いながら、一人ひとりがその人らしく、生活を楽しむことができるよう個別性のある支援に努めている。ホームの敷地内には菜園があり、利用者と職員が育てた野菜が食卓に添えられている。ホール内の出窓が大きいので、明るく開放感がある。室内の装飾も温かく感じられ、家庭的な雰囲気で居心地のよさがある。

【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>鍵をかけないケアの実践については庭で過ごす時間帯は開放するようにしているが、1日の大半は施錠している。運営推進会議では鍵をかけないケアについて話し合いが行われているが結果は改善されていない。栄養摂取や水分確保の支援では、職員で話し合い、日々の状況を記録し、情報を共有するように改善している。</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>自己評価の意義や目的を伝え、全職員で自己評価に取り組んでいる。外部評価の結果を基に職員で話し合い改善に取り組んでいる。</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>定期的(2ヵ月に1度)に開催している。家族全員に案内を出し都合のつく家族に参加してもらっている。事業所から利用者や活動状況、外部評価等の報告を行い、意見や要望等を聴いている。そこで出された意見や要望、情報等はサービスの向上に活かしている。</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>運営推進会議に家族等に参加してもらい、意見や要望を聴いている。家族等の来訪時には何でも言ってもらえるよう雰囲気づくりに留意している。出された意見や要望は職員会議で話し合い、運営に反映させている。意見箱も設置している。</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>散歩時に挨拶や話しをしている。近隣方が花を植えてくれる。敬老会やクリスマス会に地域の方達がボランティアで参加し、昼食を一緒にしている。地域のゴミステーションの掃除を職員が行っている。地域のミニデイサービスに参加する等、地域活動や人々とのかわりを積極的に行っている。4月はAED講習会を地域の方達と一緒に受講する予定である。</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 (すでに取り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	事業所がめざす地域密着型サービスのあり方を端的に示した、独自の理念をつくりあげている。		
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	職員採用時には必ず理念を伝え、理解してもらうようにしている。管理者と職員は理念を共有し、会議等で意識しながら話し合い、理念の実践を目指し取り組んでいる。		
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	散歩時に挨拶や話しをする。近隣の方が野菜を植えてくれる。敬老会やクリスマス会等に地域のボランティアの方が参加し、昼食を一緒にしている。地域のゴミステーションの掃除を職員が行っている。地域のミニデイサービスに参加する等、地域活動や人々とのかかわりを積極的に行っている。4月はAED講習会に地域の方達と一緒に受講する予定もある。		
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	自己評価の意義や目的を伝え、全職員で自己評価に取り組んでいる。前回の外部評価の結果を基に職員で話し合い改善に取り組んでいる。		
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	定期的(2ヵ月に1度)に開催している。家族全員に案内を出し、都合のつく家族に参加をしてもらっている。事業所から利用者や活動状況、外部評価等の報告をしている。そこでの意見や要望、情報等は、サービス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 (すでに取り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	市担当窓口を訪れて相談し、助言や指導を受けている。また、運営推進会議の案内や議事録、事故報告書等を持参し、市との連携を図っている。市の緑化フェアに参加し、花壇の植栽を行った。		
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	家族等の来訪時には健康状態や暮らしぶりを報告している。また、状況によっては電話で報告をするようにしている。金銭管理については毎月報告している。年4回「のいちごだより」を発行し、日頃の様子を報告している。		
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	運営推進会議に家族等に参加してもらい、意見や要望等を聴くようにしている。家族等の来訪時は何でも話してもらえるよう雰囲気づくりに留意している。出された意見、要望等は職員会議で話し合い、運営に反映させている。意見箱も設置されている。		
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	管理者は新しい職員との面接で、得意とする分野を聴き、その分野で力を発揮してもらえるようにしている。職員間で気軽に意見交換ができる雰囲気づくりを大切にしながら、楽しく仕事ができるよう配慮している。職員の固定化を図り、利用者へのダメージを防ぐ配慮をしている。		
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(事例発表、認知症、感染症等)や交換研修、実践者研修、管理者研修、AED、救急救命講習等に交代で参加している。資料は閲覧し、会議等でも報告を行い全員で共有を図るようにしている。		
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いる。交換研修や意見交換、ブロック別研修会に参加して、情報交換等を行い、サービスの質の向上に努めている。		

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 (すでに取り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、家族等に見学をしてもらい、お茶や食事を共にしながら雰囲気を知ってもらっている。施設や病院に訪問し、本人に会うようにしている。デイ利用で馴染みになって入居することもある。入居後も不安にならないよう利用者に寄り添い、家族に面会に来てもらう等家族の協力を得ながら安心して生活が送れるように努めている。		
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が共有しており、普段から利用者に教えてもらう場面が多い。お互いが協働しながら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	日々のかかわりの中で、本人に関心を寄せ対話を大切にしながら、思いや希望の把握に努めている。言葉や表情などからもその真意を推し測ったり、それとなく確認するようにしている。		
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	本人や家族には日頃のかかわりの中で、思いや意見を聴き、反映させるようにしている。職員会議で毎月モニタリングを行い、気づきや意見、アイデアを反映させ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	介護計画の見直しは3ヶ月に1度と状態の変化に応じて実施している。職員間で話し合い、本人、家族等に説明し確認しながら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 (すでに取り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	利用者への柔軟な支援はもとより、近隣の高齢者が状況に応じてデイ利用ができるように、グループホーム多機能性を強化している。		
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	入居時、本人や家族等に説明し希望するかかりつけ医となっている。また、適切な医療が受けられるように支援をしている。		
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	重度化や終末期に向けた、事業所としての対応指針は重要事項説明書の中に明記されており、本人、家族に説明をしている。状態に応じて、本人や家族の意向を踏まえ、医師、訪問看護師、職員が連携をとり、安心して最期を迎えられるように、随時意志を確認しながら取り組んでいる。家族、関係者の協力体制の下で看取りの経験もある。		
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	一人ひとりの尊厳を損ねるような言葉掛けや対応を全職員がしないように、職員間で話し合いをするようにしている。記録等の個人情報の取り扱いにも留意している。		
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	一人ひとりの体調に配慮しながら、その日、その時の本人の気持ちを尊重しながら充実した日々が送れるよう支援に努めている。		

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)
(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	菜園で育てた野菜を食卓に添えている。調理への参加、テーブルや食器拭き、下膳、お茶を入れる等一人ひとりの力を活かしながら職員と一緒にやっている。利用者と職員は同じテーブルを囲んで楽しく食事ができるよう雰囲気づくりも大切にしている。		
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	職員が一方的に決めず、利用者のその日の、タイミングや希望を確認し入ってもらっている。一人ひとりの気持や習慣に合わせた支援をしている。		
(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	テーブルや食器拭き、下膳、畑仕事、野菜の収穫、花の水遣り、モップかけ、散歩、買い物、ドライブ、季節の花見、紙芝居(ボランティア)、カラオケ等で一人ひとりにあつた役割、楽しみごと、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、本人の気分や希望に応じて、季節を肌で感じてもらい、心身の活性につながるよう日常的に散歩、買い物、ドライブ、公園に出かける。庭先で`お茶をする等戸外に出る機会をつくり支援している。		
(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	外気浴をしている際に短時間であるが玄関の施錠は開放している。その他の1日の大半は鍵をかけている。	○	運営推進会議でも鍵の問題は話し合われているが、安全面から鍵をかけることへの意見が多いとのことである。鍵をかけられ自由に外に出られないことについて、利用者の立場に立って、職員の見守りの方法等を検討し、安全面に配慮しながら鍵をかけないで自由な暮らしを支援する取り組みをしてほしい。
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	消防署の協力を経て避難訓練、消火器の使い方などの訓練を定期的(年2回)に行っている。地域の方達には災害時対策に関する理解を求め、協力依頼はしている。		

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	好みのものや希望を聴いて献立を作成している。食事や水分の摂取状況を記録し、職員は情報を共有しながら支援している。		
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	玄関先にはプランターに季節の花が植えられている。玄関には長椅子や蘭の花が置かれている。ホールの出窓には多数の観葉植物、鉢植えのいちごが色づいており、各テーブルにも季節の花が飾られ、五感や季節感を意識的に採り入れる工夫をしている。		
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	鏡台、箆笥、籐の椅子、衣装箱、小さいテーブル、位牌、ぬいぐるみ、シルバーカー等馴染みのあるものや大切なものが持ち込まれており、利用者が安心して過ごせるよう配慮がされている。		