

1. 調査報告概要表

【評価実施概要】

事業所番号	1070102007
法人名	ケアサプライシステムズ株式会社
事業所名	グループホームなでしこ
所在地 (電話番号)	群馬県前橋市関根町469-1 (電話) 027-230-8030
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 コミュニオン100-1-B
訪問調査日	平成21年1月21日

【情報提供票より】(21年 1月 31日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成14年10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	6.2人

(2) 建物概要

建物形態	併設 / <input checked="" type="radio"/> 単独	新築 / <input checked="" type="radio"/> 改築
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)	1,500 円	
敷金	有(円) <input type="radio"/> 無 <input checked="" type="radio"/>			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(円) <input type="radio"/> 無 <input checked="" type="radio"/>	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(1月 31日現在)

利用者人数	9 名	男性	1 名	女性	8 名	
要介護1	3 名	要介護2	3 名			
要介護3	2 名	要介護4	名			
要介護5	名	要支援2	1 名			
年齢	平均	83.6 歳	最低	80 歳	最高	91 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	上武呼吸器科内科、小川内科、米田歯科、金子歯科朝日町クリニック
---------	---------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

外部評価の結果を管理者は真摯に受け止め、職員と話し合い、評価を活かしたサービスの改善に取り組んだ。今回の自己評価は全員で取り組んでいる。運営推進会議では、地域の人からの意見で行政の出前講座が予定されており、運営推進会議は地域と行政と施設の情報交換の基地となっていく。管理者と利用者家族との直接会話を月に1度以上は取りたいとの考えで、月に1度は必ず家族との会話をしている。施設から声をかける事によりサービス向上に結びつく意見を家族から引き出そうと努めている。

【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>評価の意義と理解は全員で取り組み改善されている。同業者との交流では積極的に他施設との交流を持っている。多機能性については家族の要望や本人の希望にあわせたサービスを行っている。重度化に向けての取り組みは職員で話し合い、指針を策定している。入浴を楽しむことについては毎日入浴をしている利用者の方もおり、サービスの改善がされている。鍵を掛けないケアについては施設が常態化しないよう取り組んでいる。</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>職員会議で取り上げ全職員で話し合っ作成し、出来上がったものを管理者が再度職員に確認した。</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>2ヶ月に1度開催している。施設からは利用者の状況・行事・外部評価・職員異動の報告やAEDの講習等を行っている。施設についての話し合い、家族や地域の方からの行政に対するの質問等、参加者による意見交換がされている。地域の人から介護保険の説明や出前講座の依頼があり、行政の出前講座開催を予定している。</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>管理者は月に1度は家族に電話で直接利用者の報告をしている。その時には何でも話して下さいと意見や苦情を吸い上げる努力をしている。苦情箱も玄関に設置しており、苦情に対してマニュアルを作成している。家族の面会時や運営推進会議などでも苦情を話してもらい運営に反映させたいと努力している。</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>育成会の廃品回収に施設は協力している。地域からも幼稚園児の慰問などあり、施設は快く受け入れている。地域の行事にも参加している。利用者の作品が公民館に展示されたり、また参加している。</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	○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	職員会議で検討し、地域の中で生活することを盛り込んだホーム独自の理念を作り上げている。		
	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	管理者、職員は理念を会議や日々の支援の場などで振り返り、利用者の笑顔、優しさを引き出す支援を行っている。		
	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人として、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、利用者にも地域の一人として広報が配られている。地域の行事(ポピー祭り・納涼祭)に参加したり、廃品回収に協力して地域の人達との交流に努めている。幼稚園児の慰問やボランティアの和太鼓の演奏などを受け入れており交流の機会を大切にしている。		
	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	管理者は自己評価を職員会議で取り上げ、職員全員で話し合ったことを、管理者がまとめて職員が認し作成した。昨年の外部評価の結果を踏まえて、即改善に取り組んでいる。		
	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	2ヶ月に1度開催している。法人より担当者も参加している。施設の方から状況報告、外部評価の結果、職員の紹介等を行っている。地域の人から行政に対して介護保険の説明や出前講座の依頼などの意見が出て、出前講座開催が予定されている。またAED使用講習会なども行った。		

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	法人の介護サービス担当者を通して相談や情報の交換が行われている。結果についてはホーム管理者に報告され内容については共有している。		
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	面会時には状況の報告と家族から情報ももらっている。月に1度は家族に管理者から身体状況の報告を行ったり、ケア記録を開示している。年4回のホーム便りの発行を予定している。		
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	家族が言いやすい雰囲気を作り、家族から要望などを聴くようにしている。玄関には苦情箱を設置している。月に1度電話で家族に利用者の様子等の報告時に、苦情などありませんかと声を掛けている。		
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	管理者は職員から話をよく聞くようにしている。業務日報などを用いて職員の意見を吸い上げている。また職員定着が利用者にとって大切な事とし、職員からの悩みも聞いている。入職したばかりの職員に対しては指導者が仕事に付き添い新入職員の判断を見守っている。		
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	法人でも独自の研修があり管理者は積極的に職員を研修に参加させている。認知症や感染症の研修など受講している。また地域密着型連絡協議会研修にも参加しており、職員は研修の報告をし、資料は全員に回覧している。		
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いる。交換研修の受け入れや近くのグループホームの見学など交流を行い、ネットワークを作り、サービスの向上に取り組んでいる。		

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 (すでに取り組んでいることも含む)
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	利用を希望する方にはホームの方から訪問をしたり、本人・家族に来てもらって施設の雰囲気を味わって、納得してから利用に結び付けていただいている。入居後も自宅に帰りながら利用を継続している利用者もいる。		
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	職員は介護をする側だけでなく、夜勤の時には利用者とお茶を飲みながら物のない時代の話・節約の心・行事の由来・生活の智慧などを教えてもらっている。又、おやき・草餅・お団子などの作り方を教えてもらいながら、一緒に楽しい時間を過ごしている。		
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	本人が選ぶことが出来る人にはサービスを選んでもらい、自分で決める事を大切に支援をしている。言語で言えない人に対しては身振りや表情などを観察し意思を汲み取っている。また家族の面会時には情報ももらい本人の意向に沿った支援をしようと努めている。		
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	本人の意向の確認をして、家族からも意向を伺い、定期的開催される会議で職員はそれらの意向を共有し、検討を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	3か月に1回の見直しと、毎月モニタリングを行っており、状況の変化に応じ随時見直して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	個人的な買い物、美容院への送迎、病院の同行、救急時の受診等柔軟な支援を行っている。		
、					
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	基本的には今までのかかりつけ医となっている。協力病院より月に一度の往診があり家族はどちらも選ぶことが出来る。家族への報告は電話で行っている。		
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	ホームの基本的な方針は運営規定に明記しており、家族にも説明している。状況の変化に応じて家族の希望を最大限取り入れながら、家族と話し合いの方針を決めている。		
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	利用者に対して職員は言葉使いに気配り、管理者は職員に対して日々の取り組みの中で人の尊厳やプライバシーの尊重等について話をしている。記録物は事務所に保管している。		
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	施設側のペースではなく個人のペースが尊重されている。起床時間や終身時間も利用者の体調や気分に沿ったケアを行っている。		

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	職員一人が見守りながら食事を共にしている。献立には利用者の希望が取り入れられており、料理の下準備やテーブル拭き等を一緒に行っている。白菜などの漬物を教わりながら作ったり、おやつに団子、お汁粉などを作って、食事が楽しいものになるよう工夫している。メニューは利用者の手書きとなっている。		
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	毎日午後2時からの入浴となっており、希望者は毎日入浴することが出来、利用者の中には毎日入浴を楽しんでいる方もいる。少なくとも週に2回から3回の入浴を支援している。		
(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	買出しに行く、メニューを書く、お絞りたたみ、洗濯物干し、洗濯たたみ、お花の水遣りなどの役割がある。楽しみごとは幼稚園の子供たちとの交わり、中学生の福祉学習、太鼓などボランティアの慰問、街の七夕祭り参加等がある。気晴らしとして外食(回転すし)などに出掛けている。		
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	近くの公園に散歩して近隣の人との挨拶など交流している。花火大会などに参加したり、菜園での土いじり、椅子を外に並べてお茶を楽しむ等、外気に触れる機会を作っている。		
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	鍵はお昼から午後1時ごろまでは開錠しており、常態化はしていない。管理者は施錠が利用者に弊害がある事を理解しており、開錠の時間を延ばすことを考えているが、近くに不審者の情報もあり家族は施錠を希望している。		
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	年に2回の避難防災訓練を行っている。1回は消防署にお願いしている。近所に放火があったこともあり、月に1回職員、利用者と防災について確認し合っている。地域の人にも協力を依頼している。		

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)
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	食事量のチェック票があり10段階で摂取量が記録されている。食べられなかった人には補食が用意されている。水分量のチェックは無い。	○	食べる事は健康の基本なので食事の量と共に水分の量の記録をとり、体調の変化の観察としてもらいたい。
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	共有空間は天井が高く開放感がある。テレビ、テーブル、ソファ、観葉植物など置かれている。手作りの作品などが飾られ明るい設えである。		
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	ベッドは施設の備え付けとなっている。今まで使い慣れたものが部屋の中に持ち込まれている。テレビ、鏡台、本、手作り作品、コタツ、箆笥など居心地の良い生活が出来るよう支援されている。		