

1. 調査報告概要表

作成日平成 21 年4 月2 日

【評価実施概要】

事業所番号	1072500158
法人名	細野介護サービス有限会社
事業所名	グループホーム くつろぎの里
所在地	群馬県安中市松井田町土塩1369-1 (電話) 027-393-3685
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丁目29-5
訪問調査日	平成21年3月16日

情報提供票より】(平成 21 年 2 月 27 日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 16 年 2 月 7 日
ユニット数	1 ユニット
職員数	利用定員数計 9 人 常勤 7 人, 非常勤 4 人, 常勤換算5.9人

(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)	43,500 円	その他の経費(月額)	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	200 円	昼食	350 円
	夕食	350 円	おやつ	50 円
	または1日当たり	950 円		

(4) 利用者の概要(2月 27 日現在)

利用者人数	9 名	男性	3 名	女性	6 名
要介護1	0 名	要介護2	2 名		
要介護3	3 名	要介護4	4 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 87 歳	最低	71 歳	最高	98 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	公立碓氷病院・小林歯科・松井田病院・須藤病院
---------	------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

運営者、管理者と職員は、連携を密にしなが、ケアサービスの質の向上に取り組んでいる。本人・家族等が意見や要望等を出しやすい工夫をしており、出された意見等は改善に向けた具体的な取り組みに繋げている。庭に花木を植え、テーブルやベンチを設置しており、利用者が日常的に外気浴や散歩ができるよう遊歩道の整備をしている。緑の多い静かな環境に立地しており、窓からは四季折々の風景を楽しむことができる。利用者職員が共にゆったりと生活しているホームである。

【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>理念の共有と日々の取り組みについては、申し送り時や会議等で理念を意識しながら話し合い理念の実践に向けて取り組んでいる。職員を育てる取り組みでは、職員は交代で研修に参加しており改善されている。鍵をかけないケアの実践では、職員の見守りにより日中は玄関に鍵をかけずに支援しており改善されている。評価の意義の理解と活用では、今回の自己評価は職員全員で取り組んでおらず改善されていない。</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>今回の自己評価については、管理者と計画作成担当者で作成しており、職員全員で取り組んでいない。</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2ヶ月に1回開催しており、利用者の状況、職員の異動、評価結果等の報告を行っている。議題提案を行い、出席者からの意見や要望を受け話し合いを行っている。出された意見・要望等については、すぐに見直し改善に向け取り組んでいる。会議の資料は利用者・家族等に配布している。</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>月1回、本人の日常の様子を記載した便り(写真入り)を家族等へ送付している。家族等の来訪時には、話しやすい雰囲気づくりに留意し、苦情や意見等聞くように努めている。家族等が口頭、電話、文書、FAXで苦情を申し出られるよう説明している。第三者委員による苦情の聴取を行っている。出された意見・要望等については、話し合い運営に反映させている。</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>散歩時に近隣の人々と挨拶を交わしたり、話をしている。敬老会や地区の秋祭り(花作り)に参加している。利用者が地域の陶芸教室に参加している。中学生が体験学習やボランティア(歌・紙芝居)で来訪している。保育園児が手作りのプレゼント持参で来訪している。</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	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確認しながら職員間で話し合い、サービスのあり方を解り易く示した事業所独自の理念をつくりあげている。	<input checked="" type="checkbox"/>	
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	管理者と職員は理念を共有し、申し送り時や会議等で理念を意識しながら話し合い、日々の生活の場において理念の実践に向けて取り組んでいる。玄関・事務所に理念を掲示している。	<input checked="" type="checkbox"/>	
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	散歩時に近隣の人々と挨拶を交わしたり、話をしている。敬老会や地区の秋祭りの準備(花づくり)に参加している。地域の陶芸教室に参加している利用者もいる。中学生が体験学習やボランティア(歌・紙芝居)で来訪している。保育園児が手作りのプレゼントを持って来訪し、踊りを見せてくれた。	<input checked="" type="checkbox"/>	
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	外部評価の結果を踏まえ、職員で話し合い具体的な改善に取り組んでいる。今回の自己評価については、管理者と計画作成担当で作成しており、職員全員では取り組んでいない。	○	評価は一連の過程を職員全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、職員全員で取り組んでほしい。
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	2ヶ月に1回開催しており、ホームから利用者の状況や職員の異動、評価結果等の報告を行っている。議題提案を行い、出席者からの意見や要望を受け話し合いを行っている。そこでの意見はすぐに見直し、改善に向け取り組んでいる。会議の資料は利用者や家族等に配布している。	<input checked="" type="checkbox"/>	

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	市の担当窓口に出かけたり電話で相談等しながら、ホームの理解を深めてもらっている。市の介護相談員の受け入れを行っている。月1回市主催のケアプラン検討会に出席している。		
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	家族等の来訪時には、利用者の健康状態や暮らしぶりについて話をしている。電話で連絡や報告をすることもある。月1回本人の日常の様子を記載した写真入りの便りを家族等へ送付している。家族等と金銭管理の取り決めをしており、月1回その出納を明示している。		
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	運営推進会議や家族等の来訪時には、話しやすい雰囲気づくりに留意し、苦情や意見等を聞くように努めている。家族等が口頭、電話、文書、FAXで苦情を申し出られるよう説明している。第三者に苦情対応委員を委託し、直接苦情を受付けている。意見・要望等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	職員の異動や離職は最小限に抑えるように努めている。代わる場合は、本人・家族等に説明したり、運営推進会議で報告している。新しい職員に対しては、管理者または計画作成担当者が1ヶ月間位一緒に働きながら指導し、引き継ぎがスムーズにできるよう配慮している。		
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	職員は、認知症介護基礎研修、実践者研修、高齢者介護施設における感染症対策、認知症高齢者ケアのあり方、普通救命講習等を交代で受講している。研修は勤務扱いとしており、研修後報告書を作成し、勉強会等で他の職員に伝達している。		
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。市主催のケアプラン検討会やグループホームの職員交流会に参加し、地域の同業者と交流している。複数の同業者と交流する機会を持ち、サービスの質の向上に向け取り組んでいる。		

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	入居前に本人・家族等と面談し、説明しながら本人の状況等を確認している。ホームを見学してもらい一緒に過ごしながら、本格的な利用に繋がるよう支援している。居室には馴染みの家具や使い慣れたものを持ち込んでもらい、安心して生活できるよう工夫している。本人の意思の把握に努め、家族等の協力を得ながら、徐々に環境に馴染めるよう支援している。		
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	日常生活場面で、利用者から昔の話(行事・出来事)を聞いたり、昔の歌や言葉づかい等教えてもらうことも多く、感謝の言葉をもらう事もある。共に過ごし支えあう関係づくりに留意している。		
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	日常の行動や言葉・表情等から本人の思いや意向の把握を行っている。家族等からの情報を得ながら職員間で話し合い、本人本位に検討している。		
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	アセスメントを基に、本人や家族から思いや意向を聴き、介護計画に反映させるよう努めている。職員間で話し合い、それぞれの気づきや意見を反映させた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	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。モニタリングは1ヶ月に1度行っており、職員間で話し合い本人・家族等に確認しながら、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	本人、家族の要望や都合に応じて、受診・通院介助、叔母の家への送迎、買物、陶芸教室への付き添い等、一人ひとりの必要な支援に柔軟に対応している。		
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	入居時に本人・家族等の意向を確認し、希望するかかりつけ医で適切な医療を受けられるように支援している。受診や通院は本人、家族等の希望に応じて対応している。		
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	「重度化対応・終末期ケア対応方針」を作成しており、入居時に本人・家族に説明し方針の統一を図っている。状態に応じて、本人・家族、かかりつけ医等と繰り返し話し合い、その時々家族の意向を確認しながら対応している。昨年1名の看取りを行っている。		
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	一人ひとりの誇りやプライバシーが損なわれないよう、言葉かけや対応に配慮している。記録等の個人情報の取り扱いに関しては、秘密保持の徹底を図るよう努めている。		
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	一人ひとりのペースや希望にそって、その人らしい暮らしができるよう支援している。その日の体調や気持ちを大切にしながら、散歩・買物・テレビ鑑賞・入浴の時間等、柔軟な対応を心掛けている。		

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	利用者と職員が同じテーブルを囲み、楽しく食事できるよう支援している。野菜の皮むき、テーブル拭き、お絞りたたみ等、職員と一緒にやっている。利用者の希望を献立に取り入れたり、手作りおやつ、好きな飲み物の選択、月1回の外食ツアー等、食事が楽しみなものになるよう支援している。		
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1日おきに午後から入浴支援をしている。毎日入浴準備をしておき、利用者の希望に応じていつでも入浴できるよう支援している。入浴を拒否する人には、清拭や更衣、足浴で対応している。柚子湯や菖蒲湯等を楽しむこともある。		
(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	掃除、テーブル拭き、洗濯物たたみ、草むしり、野菜の収穫、陶芸、ぬり絵、読書、パズル、レクリエーション、百歳音頭、誕生会、クリスマス会、初詣、ボランティア(三味線・フラダンス・歌)の来訪等で役割、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	日向ぼっこ、庭でのお茶会、散歩、買物、外食ツアー、季節の花見、紅葉狩り、りんご狩り、地元の祭りや陶芸教室への参加等、利用者が戸外に出て楽しめるよう支援している。		
(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	職員の見守りにより、利用者の安全を確保しながら、日中は玄関に鍵をかけずに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	マニュアルが作成されており、消防署の協力を得て、年2回避難誘導訓練・消火訓練を実施している。AED救急処置講習会を実施している。近所の人に緊急時の協力を依頼しており、地域の人々に知らせる警報ブザーを設置している。		

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	食事摂取量、水分量等を記録し、職員は情報を共有しながら支援している。水分摂取量の少ない人には、夜間に水分補給をしている。利用者の好みの献立を取り入れたり、好きな飲み物の選択等で食欲を促す工夫をしている。		
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	ホール内には大きなテレビ、3ヶ所にソファが設置しており、畳のスペースもある。行事の写真、雛人形や花を飾り、季節感を採り入れている。ベランダにテーブルとベンチが設置しており、お茶会をすることもある。庭に花木を植え、歩きやすいように遊歩道を整備しており、利用者が気軽に外気浴や散歩を楽しめるよう工夫している。		
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	居室にはテーブル・椅子、整理箆筒、家族の写真、観葉植物、縫いぐるみ、化粧品、カレンダー等馴染みのものや好みのものが持ち込まれており、安心して過ごせる場所となっているように見受けられた。		