

1. 調査報告概要表

作成日 平成 21年 4月15日

【評価実施概要】

事業所番号	1090500024
法人名	医療法人社団田口会
事業所名	グループホーム コアラⅡ
所在地	群馬県太田市飯塚町 63-1 (電話) 0276-30-3011

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 21日

【情報提供票より】(21年3月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 18 年 9 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 6 人, 非常勤 2 人, 常勤換算 6.4 人

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 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)	60,000 円	その他の経費(月額)	円	
敷 金	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	400 円	昼食	400 円
	夕食	700 円	おやつ	円
	または1日当たり 円			

(4) 利用者の概要(3 月 1 日現在)

利用者人数	9 名	男性	2 名	女性	7 名
要介護1	0 名	要介護2	3 名		
要介護3	2 名	要介護4	4 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 86 歳	最低	78 歳	最高	93 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人 慶仁会 城山病院
---------	---------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

管理者と職員一同は利用者とのコミュニケーションにより、一人ひとりの個別性を引き出しながら「その人らしさ」を大切に考えた支援に取り組んでおり、利用者は張り合いを持って生活している。利用者職員の間には共に過ごし、学び、支え合う関係、利用者同士の間にはお互いに助け合いながら生活する関係等が構築されており、利用者・職員が協働して和やかな日々を送れるような場面作りの工夫をしている。系列の病院があり、医療面で入居者や家族は安心している。

【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>運営推進会議を活かした取組み・市町村との連携については、職員会議で話し合い改善に取り組んだが災害対策については改善されていない。</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>今回の自己評価は管理者と職員全員の意見をまとめて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組み(関連項目:外部4, 5, 6)</p> <p>コアラⅠと共同で定期的に開催しており、ホームからは運営状況や行事等の情報をお知らせし、出席者からの意見や要望を受けて話し合い、サービスの質の向上に活かしている。車いす使用者と洗面台の問題・ワンプレート食器使用の件・ターミナルケアについての問題等の意見・要望が出され、出来ることから改善に取り組むサービスの向上に反映させている。</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>重要事項説明書に相談、苦情対応窓口を明記している。家族等の来訪時に意見や苦情等を気軽に話してもらえるような雰囲気作りに努めている。来訪の多い家族に対しては連絡ノートを作り、意見や情報の交換をして運営に反映させている。年に2回、家族交流会を開催して家族同士の話し合いの中から要望等を汲み取っている。</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>自治会に加入しており、公報や運営推進会議のメンバー等から行事の情報を得て、餅つき大会・納涼祭・カラオケ大会等に参加している。行政センター主催のふれあいサロンやいきいきサロンに参加し地域の人達との交流の機会を持っている。又、中学校の文化祭の見学や散歩の時の挨拶などで交流の輪を広げている。</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	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	事業所独自の理念として「思いやる心・穏やかな心・笑顔」を作り上げている。	○	地域密着型サービスの意義を確認し、既存の理念に地域との関係性を取り入れた理念について検討して欲しい。
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、毎日の申し送りや職員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日々取り組んでいる。		
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	自治会に加入しており、公報や運営推進会議のメンバー等から行事の情報を得て、餅つき大会・納涼祭・カラオケ大会等に参加している。行政センター主催のふれあいサロンやいきいきサロンにも参加し地域の人達と交流の機会を持っている。又、中学校の文化祭の見学や散歩の時の挨拶などで交流の輪を広げている。		
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	今回の自己評価は職員に調査用紙を配布し、それぞれの意見を記入したものを職員会議で話し合い、まとめたものである。前回の評価の結果を踏まえて、運営推進会議を活かした取組み・市町村との連携については即改善に取り組んだ。災害対策については改善されていない。		
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	コアラ1と共同で定期的で開催しており、ホームからは運営状況報告等を行い、出席者からの意見や要望を受け話し合っている。車いす使用者の洗面台の使い勝手の件・ワンプレート食器の使用・ターミナルケア等についての意見があり、話し合いにより出来ることから改善に取り組み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	運営推進会議に出席してもらい、職員や家族等と話す機会を持っている。計画作成担当者が書類の手続きや相談事で市の担当者を訪ね、行政との連携を図っている。		
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	コアラⅡ新聞を2ヶ月毎に発行したり、家族の面会時や電話等で利用者の様子や健康状態を報告している。預かり金については請求書と一緒に領収書を添付した利用明細書を送付している。クリスマス会では職員全員が自己紹介をして、家族等に馴染んでもらうようにしている。		
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	家族等の意見や苦情は管理者や職員に気軽に話してもらえるよう、常日頃から信頼関係を築く努力をしている。来訪の多い家族に対しては連絡ノートを作り、意見や情報の交換をし、運営に反映させている。又年2回、家族交流会を開催、家族同士の話し合いの中から要望等を汲み取る様にしている。		
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	職員の異動や離職を最小限に抑える努力をしている。異動や離職の場合は利用者には知らせると共に運営推進会議で報告している。離職時の引き継ぎを徹底し、利用者へのダメージを防ぐよう配慮している。新入職員には先輩職員が指導にあたり、夜勤の場合は3回以上、共に勤務についている。		
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	勤務の調整により、出来るだけ研修会には参加するようにしている。実践者研修や感染症予防・認知症・AED使用等の研修に参加しており、参加者は会議時に内容を報告し、資料等は全職員が閲覧している。		
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	地域密着型サービス連絡協議会に加入しており、連協主催の交換研修や大会に参加し、情報交換等によりサービスの質の向上に取り組んでいる。介護支援専門員等の研修会に出席して人脈を作り、事業所同士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	本人・家族等にホームを見学していただき、入居希望のある場合は2泊3日の体験入居をして、ホームの様子や雰囲気を感じていただき利用に繋ぐ様にしている。施設からの入居希望の場合は職員が出向いて本人と面接している。帰宅願望のある場合は家族に協力をお願いして家族の写真や馴染みの物等を持ってきていただいたり、本人が不安にならないように、職員が寄り添い傾聴に努めている。		
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ことを職員が共有しており、日常の生活場面で戦争の話や冷やし汁の作り方・ほうれん草のゆで方、畑仕事等、教えてもらうことが多い。食事作り等も利用者と職員が一緒にしており、一つの家族として共に過ごし、支え合う関係を大切に考えている。		
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	日々の生活の中での利用者の言動等から希望や意向の把握に努めている。意思疎通の困難な方については声かけ時の利用者の反応(表情や仕草等)の気付きを日誌や申し送りノートに記録し、全職員が共有して支援にあたっている。		
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	利用者担当制を導入しており、本人や家族の思い・意向、アセスメント・ニーズの抽出等により担当者が知り得た情報を職員会議で話し合い、それらの意見を反映した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1ヶ月に1回のモニタリングと6ヶ月に1回の見直しをしている。状態に変化がみられた場合は、随時、現状に即した見直しを行い新たな計画を作成している。	○	特に変化が見られない場合でも、見直しの期間をもう少し短縮し、新鮮な目で本人・家族の意向や状況等を確認することを期待したい。

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	本人や家族の状況に応じてかかりつけ医受診の付添、緊急時の病院への移送、買物同行、理美容院への送迎など柔軟な対応をしている。		
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	本人・家族等の希望するかかりつけ医となっている。家族等の都合によりかかりつけ医への通院支援を行っており、状況については報告している。		
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	重度化した場合や終末期の対応について本人・家族・かかりつけ医・事業所側等の関係者での話し合いは持たれていない。運営推進会議で議題として取り上げ話し合いは行っている。	○	事業所が対応し得る最大の支援方法を踏まえて、重度化や終末期に向けた基本的な対応方針を定めて明文化し、入居時に家族に説明することが望ましい。又、状態に変化がある毎に、家族の気持ちや本人の思いに注意を払いながら支援に繋いでいくことを期待する。
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	職員の入職時に秘密保持に関する誓約書を取り交わしている。一人ひとりの誇りやプライバシーを損ねないよう声かけや対応に細心の注意を払っている。		
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	基本的な一日の流れはあるが、利用者の思いや状態に配慮しながら喫煙、読書・テレビ鑑賞・就寝時間等も一人ひとりのペースに合わせた柔軟な対応をしている。		
(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					

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)
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野菜の収穫・調理・配膳・下膳・後片付けまでの一連の作業やおしぼりの用意など、利用者と職員が一緒に行っている。		
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	基本的には週3日の入浴となっているが、希望があればいつでも入浴をすることが出来る。入浴拒否の場合にはタイミングを見ながら、言葉かけ等の工夫で入浴の支援をしているが、清拭で対応することもある。		
(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	利用者各自の生活歴を把握し、家事(調理・掃除・洗濯物干し・たたみ等)や畑の草取り・収穫などが役割として日常的に継続出来るよう支援している。クリスマス会・誕生会・ボランティアによるハーモニカ演奏やマジック等の楽しみごとや季節の花見・お弁当を持って公園へのドライブ等の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	利用者の意向や思いに応じて食材の買い物・散歩・お弁当を持ってのドライブ等、出来るだけ外出する機会を作って季節の移り変わりを肌で感じてもらいながら気分転換を図っている。		
(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	職員は鍵をかけない暮らしの大切さについて認識しており、日中は玄関の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	火災報知機・消火器・火災受信機・セコム対応の装置等が設置されている。年2回避難訓練(1回は消防署の指導)を行っている。地域の人々に対しての協力をお願いはしていない。	○	災害時等には地域住民の協力は欠かせないので、運営推進会議で議題として提出したり、AEDの講習や避難訓練等と合わせて近隣の人々に参加を呼びかけ、地域の協力体制作りを検討して欲しい。

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)
(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	栄養のバランスを考えながら利用者の好みを取り入れた食事を提供、食事の摂取量を記録している。水分については摂取量の把握が必要な一部の利用者だけの記録をしている。	○	高齢者の健康維持には水分の摂取は特に大切なので、食事の摂取量と一緒に水分についても全利用者の摂取量を記録して欲しい。
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	広い廊下、明るい共用空間、そして居間には季節の花・行事の飾り物・絵・利用者の作品・行事の時の写真等が掲示されており、季節を感じながら、居心地良く過ごせるような工夫をしている。		
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	利用者の使い馴れた整理ダンス・洋服ダンス・テーブル等やケース入りの日本人形・家族の写真・利用者の作品等が飾られており、安心して居心地良く過ごせるような配慮が見られる。		