

1. 調査報告概要表

【評価実施概要】

事業所番号	3170201515
法人名	メディカ・サポート(株)
事業所名	グループホームだんらん
所在地 (電話番号)	鳥取県米子市富士見町2丁目132番地 (電話)0859-37-2855
評価機関名	有限会社 保健情報サービス
所在地	鳥取県米子市西福原2-1-1
訪問調査日	平成21年4月22日

【情報提供票より】(21年 3月 24日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 18年 3月 24日
ユニット数	1 ユニット
職員数	9 人
利用定員数計	9 人
常勤	9人, 非常勤 0人, 常勤換算 9人

(2)建物概要

建物形態	(併設)単独	新築(改築)
建物構造	鉄骨造り	
	7階建ての	階 ~ 4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)	45,000 円	その他の経費(月額)	30,000 円	
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	400 円	昼食	525 円
	夕食	650 円	おやつ	円
	または1日当たり 円			

(4)利用者の概要(3月 24日現在)

利用者人数	9 名	男性	1 名	女性	8 名
要介護1	0 名	要介護2	4 名		
要介護3	2 名	要介護4	0 名		
要介護5	3 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 86.6 歳	最低 78 歳	最高 94 歳		

(5)協力医療機関

協力医療機関名	加藤内科クリニック・赤松整形外科・彦歯科医院
---------	------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

開設されて3年目、街中にあるグループホームとして地域活動に積極的に参加、地域から頼りにされる事業所として相互信頼関係が確立してきている。利用者に対しては、管理者はじめ職員が一人ひとりを人生の先輩として敬い、考えや都合を押し付けず、プライドや誇りを損なうことなく、持てる力を十分に発揮できるよう寄り添うケアを実践している。4階の1フロアのみ生活に留まることなく、買物・散歩・映画鑑賞など隣接するデパートをフルに活用した社会参加が生活習慣となり、利用者の表情は活気がみなぎっている。また「喜怒哀楽を共に支えあう関係」との理念に沿って、全職員それぞれの一年間のケア目標を玄関に張り出し、日夜 認知症ケアの質の向上に切磋琢磨している。

【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>①地域交流:職員が地域のクラブ(盆踊り保存会)に加入したことで自治会や老人会との日常的な付き合いが急速に深まり相互交流に発展してきている。 ②記録類の整備:課題をタイトル表記することで支援状況や気付きが浮かび上がる、ケアマネが毎月それをまとめる。それを基に、モニタリング・評価を行ないケアプランの見直しがなされていた。</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>①サービス評価の意義を全職員が理解して、前回の外部評価の結果を検討・改善に取り組んだ。 ②また今回の自己評価も全員で行うことで自己のケアの振り返りに役立っている。</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>①会議では、地区代表者より「地域福祉マップ」を作成中 出来上がったら協力して欲しい、防災協力体制も「地域を巻き込むマニュアル作り」が必要だ、と熱いエールを頂いている。 ②しかしながら、今年度はただ1回のみ開催であった。地域高齢者福祉の拠点施設としての役割・目的のある会議が開催できること。そのためには回数多く、地域の誰でもが参加でき、行政や包括支援センターを巻き込んだ運営推進会議になるよう期待しています。</p>
	<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>①意見箱や第三者評価委員会を設置したり、家族会の終了時にアンケートを実施しているが家族からの意見や苦情の表出は少ない。 ②家族との外出時に職員が同行するようになり、家族とのコミュニケーションが深まり、個々の家族の声を直接聴けるようになった。貴重な意見はカンファレンス等を利用して運営に反映するようにしている。 ③家族等からのより多くの意見・希望・苦情などを表出し易くする為に、家族会を複数回開催し、家族同士の集いの時間を設けるなどの工夫を検討されるよう期待しています。</p>
重点項目③	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>①職員が地域のクラブ(盆踊り保存会)に加入したことで自治会や老人会との日常的な付き合いが急速に深まった。地域の夏祭りや運動会は企画の段階から参加、また施設のケアタウン祭りには隣接のデパート・町内会・盆踊り保存会の協賛でにぎやか屋外で開催された。地域と共に支えあう双方向の関係が確立してきている。 ②災害時、特に夜間は人通りが少ない地区、地域の人々の力をいかに活用できるか模索中。運営推進会議を活用し、多くの地域住民が参加する訓練が実施されることを期待しています。</p>
	<p>重点項目④</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	地域密着型サービスの役割を理解し「利用者の選択と自己決定の優先」を掲げて社会参加と自立を支援し、また事業所独自の理念「喜怒哀楽と共に支えあう関係」を作り上げている。		
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	管理者の理念や方針に対する熱い思いを全職員が共有し、日々その実践に向けて取り組んでいる。利用者の生き生きとした表情や、職員の言動から確認する事が出来た。		
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	職員が地域のクラブ(盆踊り保存会)に加入したことで自治会や老人会との日常的な交流が急速に深まった。地域の夏祭りや運動会は企画の段階から参加、また事業所のメイン行事の祭りには隣接のデパート・町内会・盆踊り保存会の協賛でにぎやかに屋外で開催できた。地域と共に支えあう双方向の関係が確立してきている。		
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、自己評価及び外部評価の意義を理解し積極的に取り組んでいる。職員全員がグループに分かれ、評価項目ごとに話し合いケアの振り返りを行っている。前回の評価結果についても、改善に向けた検討が行われ、具体的な実践につなげている。		
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	運営推進会議では、利用者家族、地域住民、地域包括支援センター、市の担当者、様々な立場の参加者があり、盛んな意見交換が行われていることが認められる。特に地区代表者より「地域福祉マップ」を作成中 出来上がったら協力して欲しい、防災協力体制も「地域を巻き込むマニュアル作り」が必要だ、と熱いエールを頂いている。	○	今年度はただ1回のみで開催であった。地域高齢者福祉の拠点施設としての役割を理解し、目的のある会議が開催できること。そのためには回数多く開催し、地域の誰でもが参加でき、行政や包括支援センターを巻き込んだ運営推進会議になるよう期待しています。

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	成年後見制度を利用のケースについては、市町村関係者等と密に連絡を取り合い情報交換を行なっている。また市職員の体験研修も受け入れ、市町村と共に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	家族と担当職員の交換日記で双方の思いを伝えあったり、毎月発行する請求書に近況報告や写真を同封し健康状態・金銭報告がなされている。年1回の家族会では今年は、利用者と一緒に食事作りをし、会食を実施「母の仕事をしている姿を見てうれしかった」との家族からの喜びの声もある。		
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	意見箱や第三者評価委員会を設置し、家族会の終了時にアンケートを実施しているが家族からの意見や苦情の表出は少ない。家族との外出時に職員が同行するようになって、家族との信頼関係が深まり、個々の家族の思いや意見が聴けるようになった。貴重な意見はカンファレンス等を利用して運営に反映するようにしている。		家族等からのより多くの意見・希望・苦情などを表出し易くする為に、家族会を複数回開催すること、家族会で家族同士の集いの時間を設けるなどの工夫を検討されるよう期待しています。
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	管理者は職員の異動による利用者との馴染み関係の影響を熟知しており、必要最小限でと考えている。幸いに開設3年目であるが職員の異動は今のところない。		
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	全職員の「今年のケア目標」を事業所内に貼り出し、各職員の研修希望も把握している。事業所として研修年間計画はないものの、夫々の能力に応じた研修を業務として参加させたり、自費参加の場合には柔軟に勤務調整し、働きながらトレーニングしていくことを進めている。		可能な範囲において、一人ひとりの職員の課題に合わせた年間の研修計画の検討。研修の内容によっては、伝達講習の実施行い、学びの共有を図ることが望まれる。
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	全国グループホーム協会に入会し毎年の相互研修には欠かさず参加している。管理者独自のネットワークを活用し他事業所での自主研修や勉強会を通じて、サービスの質を向上させていく取り組みをしている。		

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	利用開始前に職員が事前訪問を行ない、安心と納得を得た上でサービスを開始、又入居当日は面談に行った職員が勤務するよう配慮されている。併設の小規模多機能型居宅介護を利用しながら当事業所へ移行される方もあり、職員や他の利用者、場の雰囲気に徐々に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫されている。		
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ぶ哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	事業所の指針「喜怒哀楽を共に支えあう関係作り」、全職員がその思いをしっかりと受け止め日々のケアに生かしておられた。一緒にテレビを見ながら涙を流したり大笑いしたり、職員が子供を連れて勤務することもあり、人生の先輩から多くの事を学ぶ関係作りをされている。		
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	日課は作らず、個々にあったスポットライトの当て方を工夫、可能な限り本人の希望や要望が実現できるように努力をされている。隣接のデパートへの買物は日課になっておりその都度個別対応されている。意思疎通困難な方にも表情や小さな動作からその思いを感じ取り、本人が喜ぶ事を模索検討されている。		
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	本人が地域でその人らしく暮らし続けるための介護計画を本人、家族、必要な関係者、担当職員等で話し合い作成。実際のケアのあり方や気遣いの方法をこまかくわかりやすく列記されており、それぞれの意見やアイデアを反映した介護計画になっていた。		目標に沿った支援経過の記録がなされ、適切に評価も実施されていた。状態の安定している利用者についても、家族の意見・希望の記録が整備されることが必要とされる。
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	介護計画の課題をタイトル表記した日々の支援状況や気付きの記録、ケアマネが毎月それをまとめている。それを基に、期間や変化に対応し、ミニカンファレンスで話し合いモニタリング・評価を行ないケアプランの見直しが行なわれていた。		

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)
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	利用者と家族と一緒に外出される際、家族が不安であればスタッフが同行し、移動方法やトイレ介助の方法を家族に指導しながら安心して外出できるように支援している。このことにより家族同伴の外出機会が多くなり家族の絆が一層深まり、精神的安定にも寄与しているように感じた。		
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し、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	本人及び家族の希望を大切にし、納得の得られた形で受診の支援がなされている。今までのかかりつけ医への受診は基本的に家族へ依頼、連絡ノートで情報交換や指示を仰ぐようにしている。嘱託医は月2回の定期往診があり、緊急時や夜間の往診も可能で適切な医療が受けられるように関係作りを構築している。		
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	重度化した場合のターミナルケアの指針を作成している。、嘱託医による勉強会や外部の研修に参加し全職員でその内容を共有している。本人、家族等並びに嘱託医等と繰り返し話し合い意思確認し、開設以来2事例看取りを体験している。		高齢者は重度化につながる持病も多く持ち合わせています。また転倒や誤嚥などのリスクも多くあります。その時が急に発生しても慌てる事がないように、家族会等を利用しDr・家族・事業所Ns・介護スタッフ等が同席して意思確認・事業所として出来ること、出来ないこと等方針の話合いの場を持たれることをお勧めします。
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を損ねないことの大切さを全職員が周知しており、当日も食べこぼしの支援がさり気なくなされていた。記録類は鍵のかかる戸棚に保管されていた。家族への個人情報の取り扱いについても説明し同意が得られていた。		
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し、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	特に決まったスケジュールは設定せず、散歩、映画、食材の買い物、デパートにショッピング、などの外出をはじめ、ホーム内での過ごし方など、個別の希望やペースに柔軟に対応している。		

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	毎日の朝食はパンとご飯の選択メニュー、誕生日はリクエストメニュー、日ごろの利用者との会話の中から「食べたい」と口にされた言葉を大切に柔軟に献立の組み替えも行なっている。食材の下ごしらえ、盛り付けそして後片付けは自分の茶碗は自分で洗うのだと、楽しそうに一緒にされていた。		
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	利用者の意思を尊重している。毎日入りたい方は毎日入浴してもらっている。一番風呂の希望者が多く、それぞれが傷つかないようにタイミングを見計らって入浴を楽しめるように支援している。夜間入浴の希望があればスタッフのシフトを変更して対応しようと検討中。		
(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	「選択と自己決定の優先」できる支援を心がけている。食材の買出し、炊事の準備、洗濯物片付け等生活歴や力を活かした役割も自主的。特に体力増進の為に健康ノートはお茶のみ外出の特典付き、4階の17フロアに生活しながら社会活動の継続意欲を高め効果的。利用者等の表情に活気があり笑顔が良い。		
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	当事業者は商店街の一角にあり、隣接するデパートとは3階部分の通路で行き来できる。買物は日常的に行なわれ、デパート主宰の映画会は楽しみの一つだ。四季を感じてもらう遠出のドライブや何より家族との関係を大切にした外食やお茶飲み機会にスタッフが同行することで好評を得ている。		
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	全職員が鍵を掛けないケアに取り組んでおり、玄関にはチャイムも鍵もない。現利用者は無断外出行動をされる方はないというが、利用者が不安や不穏な思いにならないようなケアが日常的にされているのを感じ取れた。		
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2回の避難訓練が実施され、1回は夜間想定でなされている。日頃より地域との交流は密になってきているが、災害時の話し合いはなかなか進んでいない。備蓄についても水のみ確保で十分とは言えない状況。災害時、特に夜間は人通りが少ない地区、地域の人々の力をいかに活用できるか模索中。	○	運営推進会議のテーマを年1～2回は「災害避難訓練」と掲げ、現在交流のある地域の方々はもちろん夜遅くまで営業されている店や警察・消防などに声かけ多くのメンバーを募って会議が開催されること、そして多くの地域住民が参加する訓練が実施されることを期待しています。

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	栄養バランスに関しては系列の事業所の管理栄養士に相談して意見をもらっている。食事量・水分量はチェック表作成、テーブルに随時お茶のポットを置き自由に飲めるように配慮したり不足がちな方には飲める工夫をしながら支援をしている。		
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	玄関はフロアと一体になって明るく広く開放的。利用者と一緒に作った五月人形飾りで季節感を先取り、利用者の編み物などを飾り、日々の暮らしの写真やアルバムも置いてある。廊下にはソファ、ベンチを配置して夫々が過ごせる空間作りがなされていた。何よりも玄関横の神棚が利用者の出入りの安全・穏やかな生活を見守っているようで、印象的であった。		
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	居室には使い慣れた家具、家族の写真、ぬいぐるみ等が持ち込まれ家庭的な雰囲気があり、また本人が大好きな大相撲のカレンダーを飾るなど、居心地の良い・落ち着ける空間作りがなされていた。		