

# 1. 調査報告概要表

作成日 平成 21年 8月13日

## 【評価実施概要】

事業所番号	1072600529
法人名	有限会社 テン・フォーティー
事業所名	グループホーム くりの木
所在地	群馬県吾妻郡中之条町大字西中之条472番地 (電話) 0279-701165

評価機関名	サービス評価センター はあとらんど
所在地	群馬県前橋市大渡町1-10-7 群馬県公社総合ビル5階
訪問調査日	平成 21年 7月 15日

## 【情報提供票より】(21年7月15日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 15年 11月 1日
ユニット数	2 ユニット 利用定員数計 18 人
職員数	18 人 常勤 専任3兼務1人, 非常勤15人, 常勤換算4.83

### (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)	32,000 円	その他の経費(月額)	14,800 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	円	昼食	円
	夕食	円	おやつ	円
	または1日当たり	1,200 円		

### (4) 利用者の概要(7月15日現在)

利用者人数	18名	男性	3名	女性	15名
要介護1	2名	要介護2	6名		
要介護3	6名	要介護4	1名		
要介護5	3名	要支援2	0名		
年齢	平均 88歳	最低	79歳	最高	99歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	吾妻中央病院 しまだ医院 木暮歯科医院
---------	---------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

利用者中心ということを常に念頭に置き、外出や食事、生活全般について利用者の体調や要望に合わせて臨機応変に対応、これまでの生活習慣等を出来るだけ継続しながら、普通の生活が送れるよう、日々支援に取り組んでいる。生活の中で主要な部分を占める食べることについても栄養バランスを考えながら、特に手作りにこだわり、利用者が食事の時間が楽しみになるような配慮が行われている。

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>前回課題として挙げられた地域密着型サービスの理念の見直しについては、職員会議等で検討した結果、職員や地域に浸透しているため、改めて見直さなくても良いとなった。重度化や終末期に向けた方針の共有と栄養摂取や水分確保の支援については、即話し合って改善に取り組んだ。</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で話し合い、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り組み(関連項目:外部4, 5, 6)</p> <p>運営推進会議は3~4ヶ月に1回、昼食をはさんで開催している。事業所から利用者の状況・行事内容・外部評価の結果・職員の研修会受講の報告を行い、それらを基に委員と話し合い、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>苦情窓口が設置しており、苦情のある時には窓口を利用するよう伝えている。家族等の来訪時には何でも気安く話が出来ると雰囲気を作り、会話の中から家族の意向を汲み取る様にしている。家族から食事をあまり食べないの是对応に問題があるのではとの意見があり、家族に状況を説明すると共に対応にも工夫をして改善に取り組んだ。</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>地元神社の清掃や道普請の時には職員が参加して、地元の人々と交流を深めると共に事業所の広報に努めている。事業所の行事開催の時には地域の方々に知らせ、気軽に参加してくれるようお願いしている。地元ボランティアの訪問や中学生の体験学習などにより交流の機会を持っている。</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)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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としての理念の見直しについて検討したが、従来の理念が職員・地域に浸透しているため、事業所設立時に作成した理念を掲げている。	○	事業所の理念は「事業所が目指すサービスのあり方を端的に示したもの」ということを踏まえて、「理念」を一見するだけで事業所の基本的な考え方が判断出来るように、既存の理念に地域との関係性を盛り込んだ理念を再度検討して欲しい。
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	理念は職員の目に留まるところに掲示している。月1回開催のミーティング時に全員で理念を唱和して確認しながら日々の対応が理念の実践に繋がるよう話し合っている。		
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	地元神社の清掃や道普請の時には職員が参加して、地域の人々との交流を深めると共に事業所の広報に努めている。事業所の行事開催の時には地域の方々にお知らせして、気軽に参加してくれるようお願いしている。地元ボランティアの訪問や中学生の体験学習など交流の機会を持っている。		
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	前回の外部評価の結果を踏まえて職員会議で話し合い、取り組みを期待する項目3点の内2点については改善に取り組んだが、地域密着型サービスとしての理念については「従来の理念」のままで良いという結論に達した。今回の自己評価は管理者と職員全員で話し合い、作成したものである。		
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	運営推進会議は3～4ヶ月に1回、昼食をはさんで開催している。事業所からはホームの行事や利用者の状況・外部評価の結果・職員の研修会受講の報告などを行い、それらを基に委員と話し合い、サービスの向上に反映させている。	○	会議の開催は2ヶ月に1回行い、開催の連絡は家族全員にすることが望ましい。会議の内容については記録に残し、会議に出席しなかった家族に対しては報告して欲しい。

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)
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	町で開催する研修会には積極的に参加して、町の担当職員との交流の機会を持っている。地域包括支援センターや町の担当者を訪ねて相談(スプリンクラーの設置や書類手続き等について)したり、町ケアネットを通じて情報を得てサービスの質の向上に活かしている。		
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体調やホームでの暮らしぶり等を知らせている。お便り「くりの木通信」を毎月発行して、ホームの行事や全般的な利用者の様子等の記載と一緒に、利用者別に健康状態やホームでの暮らしぶり等を書き添えている。金銭出納の内容については家族が来訪した時に明示し確認のサインをも		
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	苦情窓口が設置しており、苦情等のある場合は窓口を利用するよう家族等に伝えている。又、家族等がホームを訪問した時に何でも気安く話が出来る雰囲気を作り、会話の中から家族の意向を汲み取る様に心掛け、サービスの向上に反映させている。家族から食事をあまり食べないのは対応に問題があるのではとの意見があり、家族に状況を説明すると共に、対応にも工夫し改善に取り組んだ。		
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	2ユニットのため、職員が各ユニットの利用者と顔馴染みになるように、時折職員同士の交流を持っている。職員の離職は最小限に抑える様に努力しており、交代する時には利用者や家族に説明し、新任者は前任者と2週間ほどの引き継ぎの期間を持っている。夜勤の場合は1回は同行指導し、その後は対応マニュアルを参考にしながら業務にあたっている。		
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	研修会には勤務の調整等により、なるべく多くの職員が受講出来るように配慮している。職員は各種研修会(ヘルパー研修・基礎研修・実践者研修等)に参加し、受講内容はミーティング時に報告、内容は全ての職員が共有している。		
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	県の地域密着型サービス連絡協議会に加入しており、協議会主催のレベルアップ研修をはじめ各種研修会・グループホーム大会等に参加して、同業者と情報交換をすることにより、サービスの質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 (すでに取組んでいることも含む)
<b>II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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	在宅からの利用の場合は本人や家族に事業所を見学してもらっているが、施設等からの入居希望の場合はホーム職員が施設等に向いて本人と面接したり、家族や施設等から情報を得て、利用を開始するようにしている。入居後しばらくは見守りながら対応している。帰宅願望のある時は職員と一緒に自宅に行き荷物の整理をしたり、実家に帰る等しながら、少しずつホームでの生活に慣れるように支援している。		
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	利用者は人生の先輩であるという考えを職員は共有しており、利用者から戦争のこと・昔話・昔の歌などを教えてもらう場面が多い。子育てのアドバイスや愚痴を聞いてもらう等利用者に癒されることもあり、共に支えあう関係が出来ている。		
<b>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</b>					
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	日々の係わりの中での言動や表情などから利用者の思いや要望を汲み取り、それらの気づきをノートに記録して全職員が共有して対応に取り組んでいる。意思疎通の困難な方に対しては家族や関係者から情報を得る様になっている。		
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	利用者の個別ノートを参考にしながら、本人・家族の思いや意向を聴き、定期的に行うカンファレンスにおいて意見交換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	6ヶ月に1回のモニタリングと見直しを行っているが、状態が変化した場合には期間が終了する前であっても検討、見直しを行っている。	○	モニタリングは少なくとも月に1回は実施し、現状に即した介護計画作成の観点から、利用者・家族等に再確認の意味も含め、3ヶ月に1回は介護計画の見直しを期待したい。

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)
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>					
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	家族の都合により通院支援・買い物同行・書類の手続き代行等を行っている。利用者の要望に応じて催しもの(文化会館での観劇やコンサート鑑賞、地元神社のお祭り等)への参加や利用者を自宅に連れて行く等柔軟な支援をしている。		
<b>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</b>					
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・家族の希望するかかりつけ医となっている。提携医師の診療を受けている利用者は月に1回の往診があり、診察内容については家族来訪時又は電話で報告している。家族の要望があれば希望の病院に同行して、適切な医療が受けられるよう支援している。		
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	事業所としての看取りに関する対応指針が作成されており、入居時に家族に説明している。「状態の変化があるごとに提携医師の助言を踏まえ、家族の意向を尊重しながら、関係者間で話し合う」ことを全員が共有している。		
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<b>1. その人らしい暮らしの支援</b>					
<b>(1)一人ひとりの尊重</b>					
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	利用者の誇りやプライバシーを損ねるような対応や言葉かけ等については日常的に配慮している。記録や個人情報の取り扱いについても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	基本的には利用者中心の生活を支援しており、一人ひとりの体調に配慮しながら、その時の気持ちを尊重した対応を心掛けている。食事をゆっくり食べる人・テレビを見る人・利用者同士で話をする人等、個別性のある支援をしている。		

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)
<b>(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</b>					
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	手作りにこだわった食事を提供しており、利用者の希望を取り入れた献立により、利用者と職員と一緒に買い物・準備・下膳等を行っているが、職員は介助するだけで食事は一緒にしていない。外食や野外でお弁当を食べる等、雰囲気を変えての食事を楽しむ工夫も見られる。	○	事業所の事情等もあると思うが、利用者と職員が同じ食卓を囲んで同じものを食べることを検討して欲しい。
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	基本的には週に3日、午前の入浴となっているが、利用者一人ひとりの体調や希望により、柔軟に対応している。		
<b>(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</b>					
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・草むしり・花の水やり・野菜作り・歌・ぬり絵・カルタ・買い物・外食等、張り合いや喜びのある日々を過ごせるよう支援している。屋内で草花の寄せ植えをする等、歩行困難な利用者も一緒に楽しめるような配慮も見られる。		
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・お弁当を持つてのドライブ等、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。		
<b>(4) 安心と安全を支える支援</b>					
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	鍵をかけない暮らしの大切さについては認識しているが、利用者の安全面を考慮して施錠している。	○	利用者一人ひとりの外出の癖や傾向の把握、職員の見守り、連携等の工夫により施錠が常態化しないことを期待する。
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、年に2回、消防署の協力を得て、利用者と職員で避難訓練を行ったり、AEDの講習を受けている。運営推進会議等を通して近隣の方には協力をお願いしている。		

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	栄養のバランスや利用者の嗜好等を考慮に入れて職員が献立を作成している。食事・水分の摂取量を記録し、利用者の健康管理に繋いでいる。特に水分の摂取については配慮している。		
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	共用空間である食堂兼居間は明るくゆったりとしており、テレビ・テーブルと椅子・ソファ等が配されて、テレビを観たり利用者同士がおしゃべりをする場所が用意されている。又、室内には観葉植物・季節の草花・利用者の作品・行事の写真等が飾っており、季節感や生活感を感じながら寛げるよう工夫されている。		
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	居室には家族の写真・馴染みの衣装ケース・籐製の飾棚・書籍・ぬいぐるみ等が持ち込まれており、利用者が安心して過ごせるよう工夫している。利用者の身体状況に合わせ、床に布団を敷くなど安全面の配慮も見られる。		