

# 1. 調査報告概要表

作成日平成21年9月10日

## 【評価実施概要】

事業所番号	1073100214
法人名	株式会社 矢口福祉サービス
事業所名	グループホーム「なかよし」
所在地	群馬県邑楽郡板倉町大字高嶋1733-11 (電話) 0276-70-4187
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24日

【情報提供票より】(21年6月20日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 12 年 7 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	8人	常勤 5 人, 非常勤 3 人, 常勤換算 5.56 人	

### (2) 建物概要

建物構造	鉄筋平屋造り 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)	52,500 円	その他の経費(月額)	実費 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	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 1350円		

### (4) 利用者の概要(6月20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	1 名		
要介護3	2 名	要介護4	2 名		
要介護5	4 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 80.5 歳	最低	69 歳	最高	91 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	新橋病院、吉田内科クリニック、木村歯科医院
---------	-----------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

家庭的な環境の中で重度の利用者が多い施設である。そのため利用者の健康維持を基本に「生きている証・気持ちに添える支援」を心掛け代表者と職員は利用者と共に毎日を過ごしている。日々の支援に関しては、どんな体調であれ、その人の出来ることを日々張りのある生活に結びつけていけるように心掛けている。

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>・地域密着型サービスの理念については検討してはいるが、結論は出ていない。・運営推進会議を生かした取り組みでは議題に現状報告等があげられてはいるが定期的な開催には至っていない。・現状に即した介護計画の見直しはまだ改善されていない。・重度化や終末期に向けた方針の共有は看取りの経験もあり実践はしているが、ホームの指針は作っていない。・災害対策は避難訓練を年に1回ホーム単独で行った。・水分確保の支援は1日のトータル量が記載され、改善されている。</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>前回の外部評価結果について職員から意見を聞いている。今回の自己評価については、管理者と職員2名が作成した。</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>運営推進会議は年に3回開催されている。消防法の改正やスプリンクラーの設置等が議題にあがっている。</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>ホール内に行事の写真を掲示して日ごろの活動の開示の場としている。意見箱を設置して意見を求めている。家族の来訪時に話しやすい雰囲気を作り、行事の写真を渡したり、日ごろの生活を報告している。</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>地域に出かけることよりも、紙芝居、カラオケ、アコーディオン、書道、太鼓、三味線等の地域のボランティアに來訪してもらっている。隣接の方が野菜を作って施設に届けに寄ってくれている。</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)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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	開設以来の理念を掲げている。地域密着型サービスのあり方を端的に示した、独自の理念を作成するための話し合いを他のグループホームと検討中である。	○	ホームの旗印としての理念を、代表者・管理者・職員皆で考え、完成させてほしい。
	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	代表者は「忙しいときほど理念に沿った支援を」と職員と話し合っている。人生の先輩として生きている証や一人ひとりの気持ちに添える支援を心掛けている。理念から外れてしまっている場合があれば、その場で問いかけている。		
2. 地域との支えあい					
	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	近隣の人々には散歩時に挨拶をしている。紙芝居、カラオケ、アコーディオン、書道、太鼓、三味線の地域ボランティア方が来訪している。隣接の方が野菜を作って施設に届けに寄ってくれている。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
	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	代表者は前回の外部評価結果について職員から意見を聞いている。今回の自己評価については管理者と職員2名で作成している。	○	自己評価については、全職員に意見を聞き、職員の考えを把握し、その上で代表者・管理者でまとめ、作り上げてほしい。外部評価結果についても、職員と話し合い、具体的な改善に取り組んでいくことを希望する。
	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	運営推進会議は年に3回開催されている。利用者状況、外部評価結果報告、消防法の改正におけるスプリンクラーの設置、火災時の地域協力依頼等が議題にあがっている。メンバーは役場職員・民生委員・地域住民、家族代表は1名である。	○	運営推進会議の意義や目的を理解し、ホームの状況報告や地域に協力してほしい事や行政に分かってほしい事などを議題にあげて検討する良い機会なので、概ね2ヶ月に一度定期的な開催をしてほしい。

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 (すでに取り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	役場からの回覧には必ず目を通し、必要な研修等には参加している。地域包括支援センターのケアマネジャーと介護予防等で情報交換を行っている。また、病院との関連事項に関して役場に送迎時に立ち寄り相談している。		
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	意見箱を設置して意見を求めている。家族の来訪時に行事の写真を渡したり、健康状態や生活状況等を報告している。身体状況等の変化については、随時電話で連絡を取っている。費用のかかる事については随時伺っている。		
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ている。意見箱を設置している。苦情や意見等を聞くように努めている。出された意見や要望等はミーティングで話し合い、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1年間無かった。新しい職員にはメモを取ってもらい、他の職員よりも利用者に接する時間を多くして慣れてもらうように努めている。利用者・家族に紹介し、1ヶ月は日勤のみの勤務として、夜勤は2～3回管理者が指導にあたる。		
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	研修や勉強会には職員が交代で参加している。管理者が受けた研修は休み時間に伝達している。資格取得を法人が応援している。		
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。管理者は同業者との交流は必要であると考えてはいるが、この1年間は利用者の状況等で職員は研修等には参加していない。管理者は他ホームと交流を持っている。		

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 (すでに取り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、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	在宅介護支援センター・病院・老人保健施設からの依頼で入居になるケースが多い。家族や施設の相談員等から情報をもらい、本人の思いや家族の思いを理解するように心掛けている。重度の入居者の場合、入居の納得が得られることが少ないため、家族にホームに来てもらって徐々に馴染めるように配慮している。		
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	人生の先輩として、昔の苦労話・戦争の話聞きながら、「生き方」を教えてもらい、今の自分たちの「生き方」の参考にして一緒に生活している。		
<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	普段の生活の中で、本人の言葉や表情、行動等から真意を推し量るようにしている。家族等からも情報を得るようにしている。言葉が出ない利用者には体調の変化等から職員と情報を共有して確認している。		
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	本人や家族等から要望を聞き、職員会議で確認を行い、介護計画に反映させるようにしている。昼休みや会議がもてる時に話し合い、介護計画を作成している。家族の同意はケアマネジャーが取っている。		
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	介護計画は4ヶ月に1回の見直しと状況の変化が生じた場合に作成されている。モニタリングはされていない。	○	現状に即した計画を作成するために、月1回のモニタリングを行い、3ヶ月に1回の見直しを行ってほしい。

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 (すでに取り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	本人・家族等の希望や状況に応じて、歯科通院や元の家への送迎、デイサービスにカラオケに行く等の生活の継続支援がされている。		
<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	入居時に家族・本人に協力医の説明をして、意向を確認し、今は利用者全員が協力医から医療を受けている。また希望により入居前のかかりつけ医の医療も受けられるようになっている。		
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	ホームでは過去に医師の協力の下、3人を看取った経験がある。ホームとしての終末期対応指針は家族・医師・管理者で話し合っているが、まだ作成されていない。看取りに関する勉強会を進めていきたいと考えている。	○	看取りの経験もあり、現在話し合い中の案件であるため、なるべく早くホームとしての方針を文書化してほしい。
<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	排泄等の言葉かけや対応には尊厳を傷つけないように配慮している。社内研修で職員に注意している。ホーム内に写真を掲示する場合は家族の了解を取っている。個人記録等は事務所で管理し、職員とは入職時に秘密保持の誓約書を交わしている。		
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	一人ひとりの体調やその時の気持ち等を尊重しながら、テレビ番組表を見てもらったり、好きなテレビチャンネルに合わせたり、眠れない人に補食の用意等の対応をしている。		

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)
tok					
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	利用者の食事介助と食事する場所が狭いために、職員と一緒に食べてはいない。利用者の食後の昼寝の時間に職員がお弁当を食べている。	○	事情は分かるが、工夫を行い、職員一人からでも利用者と一緒に同じものを食べて、楽しい食事を提供してほしい。
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	デイサービスの浴室を利用しているために希望者があれば毎日入れる体制がある。基本的には職員体制により、週2日午前中となっている。		
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	利用者の生活歴や希望により、洗濯物たたみや重度の利用者の見守りをしてくれている。楽しみごとは、カラオケ・体操・クイズ・折り紙・野菜を見に行く等があり、気晴らしにはドライブ・踊りの慰問・入居前の知り合いの訪問等の支援をしている。		
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	天候や利用者の体調・希望に応じて、散歩や通院途中にドライブの外出支援が行われている。		
(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	職員は利用者のお出で行く気配を見落とさないように、見守りにより安全を確保している。時には一緒に散歩しながら、日中は玄関に鍵をかけず、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	昨年度は1回、デイサービスとの昼間想定の手合避難訓練を行った。今年度は5月に行い、11月に消防署立会いの避難訓練を行う予定がある。	○	年に2回は消火訓練等の実地訓練をしてほしい。また、災害時に地域住民の協力が得られるように、具体的な協力体制づくりを期待したい。

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	栄養バランスのとれた家庭料理を基本に提供している。食事量や水分量(1日1200～1600ccが目安)は、トータル量がチェック表に記載されている。職員は情報を共有しながら支援している。		
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	室内は作品や写真が飾られている。ソファ・テーブル・椅子・テレビが置かれている。花が飾られ季節が感じられる。		
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	居室は、衣装ケース・ポータブルトイレ・テレビ・時計・エアマット等の馴染みのあるものや好みのものが持ち込まれている。重度者には危険防止のために布団対応がされている。		