

1. 評価報告概要表

作成日 平成 21年 8月19日

【評価実施概要】

事業所番号	1071000267
法人名	有限会社 成栄測量設計事務所
事業所名	グループホームティアラ
所在地	富岡市富岡362-7 (電 話) 0274-62-6800
評価機関名	特定非営利活動法人 群馬社会福祉評価機構
所在地	群馬県前橋市新前橋町13-12
訪問調査日	平成21年8月19日

【情報提供票より】(平成21年7月31日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成13年12月 1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	21 人	常勤 10人, 非常勤 11人, 常勤換算	12.9人

(2)建物概要

建物構造	木・鉄骨造り		
	2 階建ての	1 階 ~	2 階部分

(3)利用料金等(介護保険自己負担分を除く)

家賃(月額)	39,000 円	その他の経費(月額)	光熱水費320円/日
敷 金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	無	有りの場合 償却の有無	
食材料費	朝食	円	昼食 円
	夕食	円	おやつ 円
	1日850円		

(4)利用者の概要(7月 31日現在)

利用者人数	18 名	男性	4 名	女性	14 名
要介護1	5 名	要介護2	3 名		
要介護3	4 名	要介護4	5 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 86 歳	最低 75 歳	最高 95 歳		

(5)協力医療機関

協力医療機関名	公立富岡総合病院、公立七日市病院、中村歯科医院
---------	-------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

富岡市街地、近隣には消防署、東中学校、スーパーマーケット、コンビニエンスストア等がある。通りからやや奥まった場所に、2階建てのホームがある。近隣住民と密接に関わりが持てる地域性であり、自治会の行事には地域の一人として参加をしたり、近隣の方がお茶を飲み立ち寄りたり、ホームの行事に地域の方を招待し参加を頂く等交流が図られている。職員は、入居者がどのように暮らしたいのかを考え、日頃の関わりから心身の変化に気づき、その時々へのケア実践に努めている。理念にあるように、ゆったりと一人ひとりのペースを大切にして食事や入浴等の支援を行い、熱意を持って理念の取り組みをしている。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	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)
	前回評価の改善課題の鍵をかけないケアの実践では、見守りを徹底して玄関に鍵をかけない取り組みをしている。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
重点項目②	今回の自己評価は、管理者が作成している。前回の自己評価及び外部評価結果は、会議で報告され話し合いをしている。結果は家族へも送付している。
	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)
重点項目③	運営推進会議は、2ヶ月毎に開催されている。区長、組長、民生委員、近隣住民、富岡市議、家族代表者が出席をして、入居状況、行事運営などについて話し合われている。時には、元民生委員や会議の見学者が見え多数の会議となることもある。出席者へのアンケートや子どものホーム訪問を推進する等の意見があり、運営に活かしている。
重点項目④	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)
重点項目⑤	家族の面会時に、入居者の生活ぶりや健康状態、金銭管理等を報告しながら、苦情や要望等が聞けるように働きかけている。職員は相談や苦情に対応し、日常的なやり取りのなかで要望等が聞けるよう努力している。また、苦情相談受付窓口を入居時に説明し、重要事項説明書に明記し、そのコピーを契約書と共に家族に渡している。
重点項目⑥	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
重点項目⑦	自治会に加入し、回覧板が廻り地域の情報を得ている。入居者は天気の良い日は職員と一緒に散歩をしたり、地域の行事に積極的に参加している。また、近隣の方がホームにお茶を飲み立ち寄りたり、小学生や中学生の訪問や地域の紙芝居ボランティアや看護学校の実習生の受け入れ等を行ない、地域との関わりに努めている。

2. 評価報告書

(☐ 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	ホーム開設時に、「ゆったり、一緒に、楽しく、豊かに」を理念に謳い、地域との交流を持ち豊かな生活ができる支援を実践して来たが、理念の見直しはされていない。	○	地域密着型サービスとしての理念を、検討されることに期待したい。
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	毎月の会議で、入居者一人ひとりに理念に添った支援が出来ているか話し合いをしている。新入職員には、勉強会を設けて理念を学び、実践が出来るよう指導している。入居者のゆったりとしたペースに合わせて、その土地の言葉での会話、楽しめるような生活の工夫を支援し、理念を実践している。理念は、ホールや事務室に掲げている。		
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	自治会に加入し、回覧板が廻り地域の情報を得ている。近隣の方が気軽にホームにお茶を飲みに見えたり、民生委員や民生委員経験者の方と密接な関わりを持ち、地域の祭りには入居者も参加している。また、紙芝居ボランティアの訪問や小学生の体験学習、看護学校の実習生の受け入れ等をしており、地域の方と交流を深めている。		
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	運営者や管理者は評価の意義を理解しているが、職員と一緒に自己評価に取り組んでいない。前回の評価結果から、安全を配慮しながら玄関の施錠をしないケアに取り組んでいる。	○	自己評価を全職員で行い、一連の過程を通してのケアの振り返りや見直し等から見えてくる改善課題に取り組み、サービスの質向上に努めて頂きたい。
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ヶ月毎に運営推進会議は開催され、入居状況や行事運営、評価結果報告、災害避難訓練等の議題について話し合いが行なわれている。会議においてアンケートを実施したり、子どもとの関わりの推進等の意見が出されて、サービスの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	市の担当職員はホーム見学に来所し、職員は市のケア会議に出席して情報交換をしている。市の社会福祉協議会との連携を通じて、高齢者の福祉サービスの向上に向けたサービスに取り組んでいる。		
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	入居者の暮らしぶり、健康状態は、家族の面会時に伝えている。急な健康の変化は、電話で伝えている。金銭管理は、自分で金銭管理が出来る入居者やホーム長が預かっている入居者等あり、預かっている入居者には買い物等のレシートを提示して家族に報告をしている。		
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	苦情相談受付窓口は重要事項説明書に明記されていて、入居時に家族に渡している。また、玄関にも置いている。職員は、家族の面会時に入居者の生活ぶりを伝えたりしながら、意見等が聞けるよう働きかけをしている。		
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	職員の異動によるケアへの影響を重く受け止め、明るく働けるように職員の悩みの相談やホーム内の食事会などで親睦をはかる等、異動や離職を最小限度に抑えるよう努力している。		
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	県主催の基礎、リーダー、認知症等の研修に参加し、報告書を作成し会議や勉強会で報告をしている。また、ホーム内の勉強会ではケアについて学んだり、協力病院の褥瘡についての講習会に参加したりしている。新入職員は、ホーム長、管理者、先輩職員から指導を受けて、働きながらトレーニングしている。		
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、管理者は研修会やブロック別の会議で同業者と交流を図り、職員は他ホームとの相互訪問をする等、その活動を通じてサービスの質向上を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 (すでに取り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	入居希望の場合は、可能な限り本人や家族にホームを見学に来てもらうようにしている。入居前に一緒にお茶を飲んだり、食事を摂ってもらう等の機会を作り、少しでも雰囲気を知ってもらうよう工夫している。病院からや急の入居の場合は、入居者の生活歴や性格等の情報を家族から得て、面会の頻度や外出などを家族に協力して頂き、馴染めるように相談している。		
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	午後には職員と入居者がテーブルを囲み、お茶やお菓子を食べながら思い思いの自分史や興味事を話している。地域の方言や冠婚葬祭の作法、着物のたたみ方等生活文化について話を聞いたり、職員は指南を受けながら調理に取り組んだり、入居者から学んだり喜怒哀楽を共にして支えあう関係を築いている。		
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	入居者に寄り添い、話し易い時間やタイミングを図りコミュニケーションを図っている。困難な場合は家族から話を聞いたり、しぐさ等から推し測りミーティングで話し合い、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	本人がより良く暮らすために、本人や家族の要望を聞き、担当職員は日頃の生活や健康状態を報告している。月1回のカンファレンスで話し合い、ケアマネジャーが介護計画を作成し、家族に説明して了承を得ている。来所出来ない場合は郵送し、確認をとっている。計画はファイルし、入居者の情報は業務日誌に記載し、全職員が共有している。		
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	長期6ヶ月、短期3ヶ月の介護目標を立て、毎月モニタリングを行い、心身の状態の変化や本人や家族の要望等によって期間前であっても随時計画を見直し、現状に即した介護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	受診時に家族が同行できない場合は、職員が同行支援をしている。また、近隣の店に洋服を買いに出かけたり、入居者の姉の家歩いて訪問したり、職員宅の庭先の花摘み等に入居者と一緒に出かけるなど支援している。		
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	入居以前からのかかりつけ医であったり、病状によってはかかりつけ医の変更を話し合い、適切な医療を受けられるよう支援している。かかりつけ医のなかには毎月往診をして頂ける医師もあり、インフルエンザの予防接種もホームで実施している。また、認知症ケアについて相談できる専門医や2名の看護師がいるので、専門的なケアが行なえる体制を構築している。		
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	本人、家族の希望により、重度化してからもホームで生活をしてきたが、状態の変化時に家族、医師、ホーム側で話し合い、入院対応となったケースがあった。重度化した場合や終末期にあっても本人や家族の希望を聞き、医師、ホーム側で繰り返し話し合いをして、方針の共有を図っている。		
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	入居者への言葉かけについては、食事時や排泄介助時等優しく、羞恥心に配慮した対応がなされている。個人情報に関する記録物は、入居者の目の届かない所で記載し、保管されている。		
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	一日の流れはあるが、職員側の決まりや都合を優先せず、散歩や買い物等の入居者の希望を第一に、職員も一緒に出かける等支援している。一人ひとりのペースを大切に、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 (すでに取り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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	野菜の下拵え、食卓拭き、盛り付け、配膳、後片付け等の、入居者が出来る範囲のことを職員と一緒にこなしている。職員は食事介助をしながら話題を提供し、食事が楽しめるように一緒に食事をしている。		
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	週2回を入浴、別の日にシャワー浴を2回程行っている。希望により、毎日でも入浴が可能である。入浴を拒否する入居者には、タイミングに合わせたり、声かけをしたり、清拭等を行なっている。また、入浴を楽しめるように「一番風呂ですよ」と声をかけたり、柚子湯、菖蒲湯、温泉入浴剤を使ったり、ゆっくりと入浴されるよう支援している。		
(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	日々の生活の中で、個人の生活歴を参考に役割を活かし、楽しみ事への支援をしている。食事の準備や後片付け、洗濯物干しやたたみ、部屋や廊下の掃除、草花の水遣り、花瓶の水替え等をして頂いている。また、作品作りや俳句、大正琴、ゲーム等を楽しんでいる。毎月の行事計画では、季節等にあわせた実施や参加がなされている。		
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	近隣を散歩したり、買い物希望する入居者には、近隣のスーパーマーケットやコンビニエンスストアまで一緒に出かける等、天候や体調に配慮しながら、なるべく戸外に出られるよう支援をしている。2階の広いベランダでの花見や外気浴、ティータイムを楽しむ等の工夫をしている。		
(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	運営者及び全職員は、玄関の鍵をかけることの弊害を理解している。職員は、安全に配慮して見守りをしている。2階ユニットの入居者は、エレベーターを操作して1階に降りたり、玄関を自由に出入りをしている。		
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	年2回災害訓練を実施している。その内の1回は、消防署の指導のもとで、夜間などの様々な場面を想定した火災避難訓練を入居者と一緒にこなしている。運営推進会議のメンバーや地域の方も参加し、防災に関する様々な意見の進言があり、それらを訓練に取り入れている。		

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	食事や水分の摂取量はチェックされ、その情報は共有されている。栄養士作成の献立をモデルに、職員は入居者の希望を聞き、季節の野菜を取り入れた献立を作成している。体調により食事内容を変えたり、チェックリストの確認により水分摂取が少ない入居者に対して様々な飲み物を用意する等して欲求を掻き立てる工夫をしている。		
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	下駄箱の上に季節の花が生けられ、腰かけて履物を履けるよう長椅子が脇に置かれている。ホール内には外からの自然光が注ぎ、壁には行事時に撮影された写真が飾られている。要所には手摺りが設置され、食事以外の時間でも共有のホールでは入居者同士や職員が集う居心地よい空間が提供されている。		
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	一人ひとりの居室には、カレンダーや家族の写真がかけられたり、使い慣れた筆筒、鏡台、衣装ケース、ぬいぐるみや人形等が持ち込まれている。日常生活動作に応じたベッドの設置や畳に蒲団を敷く等生活スタイルにあわせて居室づくりがされている。		