

1. 調査報告概要表

作成日 平成21年11月18日

【評価実施概要】

事業所番号	1073100446
法人名	株式会社ヴィラ
事業所名	グループホーム ヴィラ
所在地	群馬県邑楽郡邑楽町大字赤堀8番地 (電 話) 0276-70-2240

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 9月 17日

【情報提供票より】(21年 7 月 23 日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 15年 12 月 1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	11 名	常勤専任2人 兼務5人, 非常勤 4 人,常勤換算 6.7人	

(2)建物概要

建物構造	木造平屋 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)	48,000 円		その他の経費(月額)	25,000 円	
敷 金	(有) 96000 円) 無				
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(無) 円)		有りの場合 償却の有無	有／無	
食材料費	朝食	300 円	昼食	300 円	
	夕食	400 円	おやつ	円	
	円				

(4)利用者の概要(7月 23 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	2 名		
要介護3	5 名	要介護4	1 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 86歳	最低 74 歳	最高 94 歳		

(5)協力医療機関

協力医療機関名	小林内科医院 新橋病院
---------	-------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

さりげなく基本的な支援が行われている施設である。月曜日から土曜日までは毎日入浴のできる体制があり、毎日入浴をしている人がいる。職員はその事を「なんとなく普通」という感じで支援している。また利用者は「ふらっと」外に出て決まったコースの散歩を楽しんで帰って来ている。建物から外の様子が良く見渡せるので、散歩の様子を職員はそっと見守っている。見通しの良い田園風景の中にある建物は周囲の緑と建物のレンガ色が美しく、目印になっているようでもある。

【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) ①地域密着型としての理念は、地域を意識した理念を全員で検討し作成した②評価の意義と理解では今回の自己評価は全員で作成をし、管理者が取りまとめた③運営推進会議を活かした取り組みでは、2ヶ月に一度の開催に努力している④職員の異動等による影響への配慮では、異動なく安定した職員で行われている⑤介護計画の見直しではモニタリングを月に一度行った⑥重度化や終末期に向けた方針の共有では医療関係者・家族・職員が情報を共有している⑦災害対策では訓練が行なわれた⑧栄養摂取や水分確保は水分量のトータルが共有できるように改善した。 今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 管理者は自己・外部評価について職員会議で取り上げ、職員が共有できるように意識している。今回の自己評価は管理者が職員の意見を取りまとめ作成した。
重点項目②	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) 運営推進会議の開催は最近では2ヶ月に一度行われているが、平成20年6月から平成21年7月までの開催はされていない。全家族に開催案内が通知されている。家族の参加がある。運営推進会議での内容は職員会議時に報告されている。
重点項目③	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) 管理者は「家族は意見等を言いにくい」事を理解している。出来るだけ言いやすい雰囲気を作り言ってもらえるように努力している。家族からは面会簿を見たいという希望があり、すぐに対応している。
重点項目④	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3) 施設はボランティアの受け入れや公民館での作品展示など地域との連携を図っている。また行政の出前講座を利用し、施設内での職員教育も行っている。

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	職員会議で検討し地域を意識した理念を全員で作り上げている。		
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	会議時等で職員同士で話し合い全体で理念を共有している。サービス提供場面でもその都度気が付いた時に理念を振り返っている。		
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	自治会に加入している。地域の公民館行事にも参加し利用者の作品が出品された。毎年行われる収穫祭には区長をはじめ民生児童委員・家族なども参加している。		
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	今回の自己評価は管理者と職員全員で取り組んだ。職員会議で話し合い意見を集約し管理者が取りまとめ作成した。昨年の改善内容を職員会議で検討し、すぐに改善に向けて取り組んだ。		
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	最近2ヶ月に一度開催されている。施設からは現状報告等がされている。町職員・地域包括職員・民生児童委員・区長・入居者家族・施設長・管理者・ケアマネジャーなどが参加している。全家族に案内を出し、都合の付く家族の参加がある。討議内容の報告は職員会議で職員に共有されている。	○	平成20年6月から平成21年7月までの運営推進会議は開催されていない。今後は2ヶ月ごとの開催が出来るように取り組みをお願いしたい。

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)
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	町の職員による出前講座等が開催されている。介護保険更新申請は役場に代行申請している。	○	積極的に行政との連携を図り、利用者・家族に役立つ情報の共有をお願いしたい。
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	面会の時に健康状態や暮らしぶりの報告をしている。緊急事態のときは電話で家族に報告している。「ヴィラ便り」を作成し年に2回程度家族に郵送している。定期的な報告を今後は検討している。		
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	管理者は家族が意見等言いやすいような雰囲気を作ることを心がけている。家族から出された意見にはすぐに対応するようにしている。家族の希望で歯科を受診から訪問歯科利用とした。また面会簿の閲覧希望があり、必要な場合(家族が面会に来てくれた人にお礼を言いたいという理由)はその部分のみ閲覧してもらって		
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	新しい職員にはまず利用者の名前を覚え、利用者と積極的に会話をしてもらい早くなじみの関係を築いてもらっている。管理者が指導しながら昼間の勤務から始めている。管理者は職員の異動・離職等を最小限にしたいと考えている。		
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	研修に職員は参加している。実践者研修・管理者研修等に参加している。また個人的に希望のある研修は希望を取り入れるようにしている。研修参加者は職員会議で報告し、内容を共有している。		
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	地域密着型連絡協議会に加入している。ブロック研修・レベルアップ研修などに参加している。行政の出前講座研修にも参加している。		

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)
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	病院退院予定者の入所の場合には事前に施設から出向いて利用者と面談し入所に結び付けている。体験利用もある。家族と一緒に泊まり様子を見たり、慣れてから入所に結びつける時もある。入所に際して職員で話し合い決定している。		
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	職員は食事の後片付けを手伝ってもらいながら昔の話を利用者から聞いている。普段の暮らしの中で職員は行事等を教えてもらったりしながら、共に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	理念には個人の尊厳が謳われており、嗜好品なども自由に楽しめる。タバコも決められた場所で楽しみ、お酒をたしなむことも出来る。友人が面会に来たり、一緒に出かけたりと、本人本位に支援されている。		
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	職員は家族が面会に来た時など生活の情報をもらい、利用者との会話の中からも本人の意向の確認をしている。担当制になっていて職員はケアマネジャーに情報を伝えている。ケアマネジャーは検討しその人に合った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	随時の見直しと6ヶ月の見直しがされている。また毎月のモニタリングもされている。	○	利用者の身体状況に合った計画作成のために、3ヶ月に1度の見直しを期待する。

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)
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	通院支援、訪問歯科支援や今まで住んで居た家に出掛けるなどの細やかな支援がされている。受診の結果は家族に報告している。		
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	基本的には家族と本人の希望する主治医となっている。家族が希望すれば協力医院に変更できる。協力医院は週に一度の往診がある。緊急時にも対応している。		
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	職員・家族・医師・看護婦など当事者同士の話し合いがされている。家族の同意書をもらい緊急時の対応や連絡手段の取り決めがなされている。	○	家族から同意書をもらっているが、施設としての指針を作り全員で共有し、指針に向けた支援をお願いしたい。
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	管理者は言葉かけには気を配るよう職員を教育している。また個人の記録等の書類は引き出しに入れてある。入職時に職員と守秘義務の誓約書を取り交わしている。面会簿は個別記入となっている。		
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	食事の時間が大まかに決まっているだけで個人のペースを大切にしている。テレビ・タバコ・お酒なども嗜んでいる。レクリエーションの時間に声を掛けるが嫌う人には強いない。その人の楽しみ、やりたいことを大切にした支援がされている。		

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	利用者は食器の後片付けや食器拭きなどを手伝っている。職員は利用者と同じ食事を一緒に摂っていない。外食のときは職員も一緒に食事を楽しんでいる。	○	一緒に同じ食事を摂ることで利用者と職員との関係がより家庭的なものになる。職員も同じものを利用者と食べ、一緒に生活しているという繋がりを体で感じてもらいたい。
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きめてしまわずに、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。	毎日の入浴を希望すれば出来る体勢がある。毎日入浴をしている人が一人いる。夜間の入浴にも対応している。基本的には週3回の入浴となっている。		
(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	食事の後片付け・洗濯物たたみ等の役割がある。馬を見に行ったり・ドライブ・和菓子を買いに行ったり、散歩などを楽しんでいる。フラダンス・カラオケ・踊り等を見る気晴らしの支援がされている。		
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	散歩をしている。施設からの景色は見晴らしの良い田園風景で自由に散歩している。買い物など職員と出掛けている。		
(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	鍵はかかっている。夜間のみ施錠されている。利用者は自由に外に出掛け、職員は窓越しに観察している。職員は鍵の弊害を理解している。		
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回避難訓練を行っている。1回は消防署にきてもらい消火訓練を行っている。緊急連絡網を作成している。		

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)
(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	個人の食事量の把握と水分量の把握がされている。		
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	建物は木のぬくもりが感じられる。廊下にはベンチがあり友人と座り、時を過ごせる。作品が壁に飾られ季節感を出している。共有空間にはテレビ・テーブル・椅子等がありキッチンが見える。畳のスペースがあり気分を落ち着かせている。		
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	居室には全室洗面台が取り付けられている。本箱・衣装ケース・ベッド等があり使いなれたものが持ち込まれている。一人ひとりの個性がにじみ出ている。また畳の部屋もある。		