

# 1. 調査報告概要表

作成日平成21年11月10日

## 【評価実施概要】

事業所番号	1070900194
法人名	社会福祉法人 山紫会
事業所名	グループホーム 音羽の家
所在地	群馬県藤岡市藤岡 2874-9 (電話) 0274-24-8810
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30日

【情報提供票より】(21年9月14日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 13 年 5 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	10人	常勤 8 人, 非常勤 2 人, 常勤換算	8.6

### (2) 建物概要

建物構造	S造、鉄骨 造り
	2階建ての 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(平均月額)	40,000 円	その他の経費(月額)	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	円	昼食	円
	夕食	円	おやつ	円
	または1日当たり		900 円	

### (4) 利用者の概要(9月14日現在)

利用者人数	9名	男性	2名	女性	7名
要介護1	3名	要介護2	0名		
要介護3	4名	要介護4	2名		
要介護5	0名	要支援2	0名		
年齢	平均 82.3 歳	最低	65 歳	最高	97 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	公立藤岡総合病院 ・ 星野医院 ・ 光病院 ・ 原歯科医院
---------	-------------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

このホームは豊かな自然の中に立地しており、眺めの良い大きな窓からは、四季折々の景色を楽しむことができる。管理者と職員は連携を密にしながら、前向きな姿勢でケアの実践に取り組んでいる。一人ひとりが尊厳を持って、望む生活が送れるよう、思いや意向の把握に努め、家事や趣味等で力を発揮してもらおう場面づくりをしながら、身体機能の維持・向上に繋げている。職員の言葉かけや態度は穏やかで、利用者がゆったりと心地良く過ごしているように見受けられた。

## 【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) 地域密着型サービスとしての理念については、職員会議等で検討し、事業所独自の理念をつくりあげている。現状に即した介護計画の見直しについては、定期的見直し期間を6ヶ月から3ヶ月に短縮し改善されたが、月に1度のモニタリングは実施されていない。重度化や終末期に向けた方針の共有については、状態の変化に応じて、医師・家族等・事業所と話し合い、意向に沿って支援をしているが、事業所としての対応方針を定めていない。</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) 今回の自己評価は管理者・前管理者と職員2名で作成しており、全職員で取り組んでいない。</p>
	<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) 定期的に開催しており、事業所から利用者の様子や運営状況、苦情等の報告を行い、参加者からの意見や要望を受け、話し合いを行っている。そこでの意見をサービス向上に活かしており、11月に実施される地区の道路清掃に利用者と職員が参加し、地域の人々と交流を図る予定である。</p>
重点項目②	<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) 毎月「音羽の家だより」を発行しており、家族への記載欄に個々の暮らしぶりを記入し、家族等に送付している。家族等の来訪時や運営推進会議に参加した家族等からは、意見や要望等を聴くように努めている。苦情受付窓口(管理者・第三者委員等)が明記されており、出された意見や苦情等は運営に反映させている。玄関に意見箱を設置している。</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) 散歩時に近隣の人々と挨拶を交わしたり、畑で収穫した野菜を頂くこともある。畑仕事をしている人にお茶や手作りおやつを差し上げることもある。中学校の文化祭や地元の祭り等の見学、地域ボランティアの受け入れ、地元のチャリティーコンサートや近隣施設の運動会等に参加しており、地域住民との交流に努めている。</p>
重点項目④	

## 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	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意義を確認し、職員会議等で検討しながら、地域密着型サービスとしての事業所独自の理念をつくりあげている。	<input type="checkbox"/>	
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	管理者と職員は理念を共有し、利用者への支援にあたり、必ず理念に立ち返るようにしている。理念を玄関に掲示したり、業務日誌に貼付し常に意識するようにしている。	<input type="checkbox"/>	
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	近隣の人と挨拶を交わしたり、散歩時に畑で取れた野菜を頂くこともある。お茶や手作りおやつを差し上げることもある。中学校の文化祭や地元の祭り等の見学、チャリティーコンサート、近隣施設の運動会等に参加している。11月には、町内清掃に参加する予定であり、地域住民との交流に努めている。	<input type="checkbox"/>	
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	外部評価の結果を踏まえ、職員会議やミーティング等で話し合い、改善に向け取り組んでいるが、今回の自己評価は管理者・前管理者と職員2名で作成しており、全職員で取り組んでいない。	○	評価は一連の過程を全職員で取り組むことで、日常のケアのふり返りや見直し等が可能となり、サービスの質の確保・向上に活かしていけるので、全職員で取り組んでほしい。
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	定期的開催しており、事業所から利用者の様子や運営状況、苦情等の報告を行い、参加者からの意見や要望を受け話し合いを行っている。そこでの意見をサービス向上に活かしており、11月に実施される地区の道路清掃に、利用者と職員が参加する予定である。	<input type="checkbox"/>	

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	介護相談員を2ヶ月に1回受け入れている。行き来する機会は今のところもないが、必要な時には電話で聞いて確認している。市の共催を得て地域の事業所と合同で「認知症サポーター養成講座」を開催する予定である。		
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	毎月「音羽の家だより」を発行しており、家族への記載欄に、個々の暮らしぶりを記入し、家族等に送付している。家族等の来訪時には、暮らしぶりや健康状態等の報告を行っており、電話で報告することもある。家族等と金銭管理の取り決めをしており、月1回その出納を明示している。		
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	家族等の来訪時や運営推進会議に参加した家族等からは、意見や要望等を聴くように努めている。苦情受付窓口(管理者・第三者委員等)が明記されており、出された意見や苦情等は運営に反映させている。玄関に意見箱を設置している。		
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	離職や法人内の異動等で、職員が代わる場合には、利用者・家族等に紹介をしている。新入職員には、先輩職員が基本的な対応やケア方法を指導しながら共に支援にあたり、利用者へのダメージを防ぎ、馴染みの関係が築かれるように配慮している。		
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	法人内研修・外部研修の受講は計画的に行い、職員が交代で参加している。インフルエンザ対策、身体拘束廃止、認知症介護実践者研修、実践リーダー研修等を受講している。参加者は報告書を作成し、ミーティング等で研修報告をしている。資料は全員で閲覧し共有化を図っている。		
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、南部ブロックに所属しており、見学研修等に参加している。11月に他の事業所と合同で認知症サポーター養成講座を開催する予定であり、研修の企画に参加している。		

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	事前に本人・家族等から不安なことや希望等をよく聴くように努めている。本人・家族等にはお試し利用や見学をしてもらい、職員や他の利用者と一緒に過ごしてもらいながら、本格的な利用に移っていけるよう支援している。入居後も本人の思いの聴き取り・見守りに努め、家族等の協力を得ながら徐々に馴染めるよう配慮している。		
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	日常の生活場面で、利用者から昔の話や軍歌を聞かせてもらったり、調理方法、四万小唄(唄や踊り)、包丁研ぎ、紙箱づくり等教えてもらうことも多い。共に過ごし支えあう関係づくりに留意している。		
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	生活暦や本人の会話の中から希望や意向を引き出しており、意思の疎通が困難な場合は、表情や反応、行動等から真意を推し量るようにしている。家族等からも意見等を聴くようにしている。その情報を職員間で共有しながら、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	本人や家族等には、日々のかかわりの中で思いや意向を聴き、介護計画に反映させるようにしている。ケース会議やミーティング等で話し合い、それぞれの意見や気づきを反映した利用者本位の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	介護計画の見直しは3ヶ月に1度と状態の変化に応じて実施している。3ヶ月に1度モニタリングを行っている。職員間で話し合い、本人・家族等に確認しながら、現状に即した新たな計画を作成している。	○	新たな要望や状態に変化が見られない場合でも、本人・家族等の意向や状況を確認しながら、月に1度はモニタリングを行い、介護計画の遂行状況、効果等を評価して行ってほしい。

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 (すでに取組んでいることも含む)
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、受診・通院介助や理・美容院への送迎等、柔軟に対応している。		
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	本人・家族等の希望するかかりつけ医で適切な医療を受けられるように支援している。協力医療機関での受診の際は職員が付き添い、受診時の状況や結果等は家族等に電話で報告している。		
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	利用者の状態に応じて、その都度、かかりつけ医や家族等と話し合い、本人・家族等の意向に沿った支援をしているが、重度化や終末期に向けた対応方針は定めていない。	○	事業所が対応しうる最大の支援方法を踏まえて、重度化や終末期に向けた対応方針を定め、それを文章化し、出きるだけ早期から本人・家族、かかりつけ医等と、状況の変化の度に話し合いをくり返し、その時々家族等の意向を確認しながら、関係者全体で方針の統一を図ってほしい。
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	個人の尊厳を大切に、羞恥心に配慮した言葉かけを行うように心掛けている。利用者名前は「さん」付けで行っている。記録等の個人情報の取り扱いに関しては、秘密保持の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	基本的な1日の流れはあるが、職員側の決まりや都合を優先するのではなく、寝坊をしたり、ゆっくり食事を楽しむ等、一人ひとりの状態や思いに配慮しながら、その人らしく暮らせるよう支援している。		

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)
<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	法人の厨房でおかずが作られ、ご飯や味噌汁、野菜料理等はホームで作っている。利用者の力量に応じて、野菜の下ごしらえ・調理・テーブル拭き等を職員と一緒にしている。職員も同じテーブルを囲み、楽しく食事ができるよう支援している。その月誕生の利用者に好みの献立を聴き、一緒に準備しながら、お好み食事会を		
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2日に1度、午後3時半から入浴を楽しめるよう支援している。毎日入浴できる体制になっており、入浴拒否の人には、タイミングに合わせて声かけをしたり、翌日に入浴してもらえるよう工夫している。パット使用者には、毎朝清拭している。		
<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	野菜の下ごしらえ・調理・テーブル拭き・クーラーボックス(おかず)の運搬等、役割の支援をしている。トレーニング体操・ドリル・音読・合唱・ぬり絵・縫い物・野菜づくり・納涼祭・クリスマス会・新年会・外出ツアー等で、楽しみごとや気晴らしの支援をしている。		
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	庭やベランダで日光浴をしたり、天候や利用者の体調・希望に応じて、散歩・ドライブ・買物・季節の花見や外食・初詣・祭り見学等で戸外に出かけており、気分転換が図られている。		
<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	職員は鍵をかけることの弊害を理解しており、職員の見守りにより、利用者の安全を確保しながら、日中玄関に鍵をかけずに自由な暮らしを支援している。利用者が外に出ていった場合には、職員がさりげなく付いて行く等の対応をしている。		
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、消防署の協力を得て、法人施設と合同で総合防火訓練を実施している。9月にホーム独自の自主訓練を実施しており、区長・民生委員・地域の人達に参加してもらった。自動火災装置を設置、通報マニュアルや職員非常時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	食事や水分の摂取状況を記録し、職員は情報を共有しながら支援している。献立は法人の管理栄養士が作成しており、栄養バランスの取れた食事を提供している。スポーツ飲料等で水分補給をすることもある。		
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	玄関入口やベランダに花のプランターを設置している。ホールには利用者のちぎり絵の作品や手作りカレンダー等を飾り、ソファや椅子を設置している。畳のスペースには掘り炬燵もあり、居心地よく過ごせるよう工夫をしている。窓からは里山の景色が眺められ、四季を感じることができる。職員と利用者が一緒に畑で野菜づくりをしている。		
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	箆笥・衣装ケース・仏壇・自作の絵・家族の写真・時計・カレンダー等持ち込まれており、本人が安心して過ごせる場所となっているように見受けられた。		