

# 1. 調査報告概要表

作成日 平成 21年12月25日

## 【評価実施概要】

事業所番号	1072800483
法人名	有限会社 アズマ
事業所名	グループホーム 花水希
所在地	群馬県伊勢崎市八寸町4830-5 (電話) 0270-20-8088

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11月11日

## 【情報提供票より】(21年 9月 15日事業所記入)

### (1)組織概要

開設年月日	昭和・平成 16年 9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 常勤 7 人, 非常勤 1 人, 常勤換算 6.2

### (2)建物概要

建物構造	木造平屋建(耐火建築)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)	日額 1,500 円	その他の経費(月額)	日額 500 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 960 円			

### (4)利用者の概要(9月 15日現在)

利用者人数	9名	男性	1名	女性	8名
要介護1	0名	要介護2	1名		
要介護3	6名	要介護4	1名		
要介護5	1名	要支援2	0名		
年齢	平均 84.5歳	最低	75歳	最高	94歳

### (5)協力医療機関

協力医療機関名	小暮内科クリニック 矢島歯科クリニック
---------	---------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

入居者同士がお互いに声を掛け合いながら、表情豊かに生活している姿が印象的なホームである。家庭的な雰囲気の中で生活する事を大切に考え、管理者は職員と共に入居者の思いや意欲・生活ペースを大事にし、抑制のない張りのある生活が送れるよう、家族と相談しながら見守りや声掛けを行っている。また、レクリエーションをはじめ、地域行事の参加方法なども既成にとらわれず、より良い方法はないか、職員同士で検討し合い工夫している。日常的に近隣の住民との関わりもあり、緊急時の協力も得られるようになっており、地域における理解も得られている。

## 【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)</p> <p>前回評価はカンファレンスで話し合い、検討した。重度化や終末期に向けてはホームとしての方針を文章化し、その都度家族・関係者と相談している。また職員にはターミナルケア等の資料も用意されており、意識の向上も図っている。</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>自己評価は、すべての項目を職員で話し合い意見を出し合った上で作成した。</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>市の職員をはじめ複数の地域関係者が参加して定期的に行われる運営推進会議では、写真を見てもらいながら行事報告をしたり、地域からの協力支援の申し出など様々な意見や情報が交換できる場になっている。</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>毎月1度は家族に来所してもらい、行事などのアルバムを見てもらいながらホームでの様子を具体的に伝えている。家族から気軽に意見をだしてもらえよう、職員誰もが声掛けや情報を伝えられるようにしており、計画作成前には生活の様子をまとめた報告書を渡し、こまめに家族と連絡合せて意向を確認している。</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>開設当初から、昔ながらの付き合いができる関係作りを心掛け、隣組に入って日常的に連携ができています。庭先では、挨拶が交わされ、野菜は手芸品をいただいたり、近所の家で行うもちつきにも声がかかり出かけている。地域のお祭りには夜でも参加して楽しんでいる。</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	(○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		開設当初より「地域の中でその人のペースにあわせた安全な生活に寄り添うこと」を理念とし、サービスの提供を心掛け、現在も継続している。
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		理念を職員の立ち返る基本とし、来所者誰もが意識できるようにホームの玄関に掲示している。管理者をはじめ職員は理念を当たり前のことととらえ、日々実践している。
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		地域住民として隣組にも属し付き合いをしている。庭では日常的に住民が声をかけてくれ、野菜や手芸作品を届けてくれる。近所の家で行われる餅つきに呼ばれたり、地区の祭りでは夜の催しにも参加して楽しんでいる。区長が率先して市や地区に働きかけ、緊急防災時の協力体制を組織してくれた。
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		外部評価の結果は、朝の申し送りや2週間ごとに開かれるカンファレンスで取り上げ職員の意見を出し合いながら改善している。自己評価も職員がすべての項目で自由に意見を出しあってまとめた。
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ヶ月毎に開かれている運営推進会議には、市の職員をはじめ複数の地域関係者も参加している。ホームからは写真も取り入れた行事報告をしている。参加者からは防災時の協力やホームの様子を回覧版で知らせてはどうかなど、積極的な地域支援の申し出などが出されている。

外部	自己	項目		(○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	普段から市担当者を訪問したり電話を通して情報交換を行い、サービスの質の向上に反映させている。		
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	家族には毎月1回支払いも兼ね来所してもらっている。行事の様子などアルバムにして自由に閲覧してもらっている。個別にも写真を提供しながら普段の生活ぶりを報告しサービス提供上の相談も行っている。	○	個別の報告も丁寧に行われ、家族も安心している様子が伺われる。今後は、業務に支障がない範囲で、行事予定や職員の紹介、ホーム全体の取り組み等をお便りにして、家族等に送る事を検討してみたい。
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	家族から気軽に意見が出してもらえるよう、管理者・職員が協力して働きかけている。サービス提供上の細かい意見も家族と相談し、本人や家族が安心しながら意欲的に生活できるよう支援している。		
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	開所以来職員の離職がほとんどない状態が続いている。新入職員には先輩職員と一緒に業務を行いながら覚えてもらっている。退職者には利用者からの一言を添えた色紙を作成しお別れ会を行い、気持ちの整理をするようにしている。		
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	福祉施設新任研修や介護実践者研修、グループホーム大会など外部研修に交代で参加している。その都度報告書も作成して、参加できなかった職員に伝えている。資格取得を希望する職員には、情報を提供し取得に向け支援している。		
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	他のホームとレベルアップ研修で交流している。書類の方式や支援の在り方など意見交換や情報交換をして、サービスの質の向上につなげながら、新鮮な気持ちを持ち続けるきっかけにしている。		

外部	自己	項目	(○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	安心して入居してもらうために、本人や家族に事前に見学してもらっている。また、入居当初は事前の情報だけに頼らず、本人をよく知る家族や関係者と密に連絡を取り合い、安心して過ごせる環境作りに努力している。	
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	利用者それぞれが生活してきた経験の知恵(ことわざやうどんの打ち方・花の育て方や生活様式)を教えてもらっている。教えてもらえるように声をかけたり感謝の言葉を伝えている。	
<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	利用者がどのように生活したいのか、その思いや意向を理解するために、制止や抑制はせずに自由な動きを見守るようにしている。食事内容や花の栽培で重いものを動かしたい希望などで迷うときは、家族と相談し経過報告しながら実現できるよう支援している。また、職員は意欲を引き出すために参考図書を借りるなど積極	
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	介護計画作成時にはホームでの生活の様子をわかりやすくまとめた報告書を家族に渡し、意見を聴くようにしている。職員は積極的に意見交換し、能力や体力・意欲が低下しないよう課題を分析した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	介護計画に対して1カ月ごとにモニタリングを行っている。また、3カ月ごとに本人の生活の様子をまとめた報告書を作成し、計画の見直しを行っている。	

外部	自己	項目	(○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	家族と相談しながら通院支援や買い物支援・行事参加など柔軟に対応している。	
<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・家族が安心してもらえるよう、入居前からのかかりつけ医の受診が継続でき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	重度化や終末期に向けた取り組みについてホームの方針を文章化している。その都度家族や関係者と相談している。職員はターミナルケアについても資料をもとに学習し意識の向上に努めている。	
<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	居室に入る前には声をかけたり、気持ちを受け入れる姿勢で無理のない声掛けを心がけている。また個人情報に関する資料は来訪者などの目の届かないところできちんと管理するようにしている。	
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	それぞれの生活のペースを最重視し、利用者のやりたいことや思いを受け止めて、声掛けや誘導・見守り等の支援を臨機応変に行っている。	

外部	自己	項目		(○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	毎日の昼食の下ごしらえや配膳・下膳・テーブル拭き・食事の利用者同士の助け合いを自然に行っている。職員も一緒に食事をし、好みや味付けの会話が活発に交わされている。		
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	開所当時から利用者の希望や体力的負担を考慮し、レクリエーションなどの楽しみやリハビリを重視した働きかけが疎かにならないよう、入浴支援の方法をいろいろと試してきた。その結果、現在は月曜日・金曜日の午後を入浴日としている。入浴が出来ない時には清拭し身体の清潔に注意している。また、希望があれば、毎日でも入浴支援はすることにはなっている。	○	ホームでの生活が充実するよう様々な工夫やケアの質の向上に努力している様子が伺える。職員の体制や事業所としての考え等もあると思うが、希望に合わせた入浴支援について検討してみたい。
<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	職員のさりげない見守りや声掛けで大きな声で歌を歌ったり、ゲームなどのレクリエーションを楽しんでいる。それぞれが生き生きと食事の準備や後片付け・管内の掃除や花の世話をしている。		
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	天気の良い日には庭に出て、花や犬の世話や日光浴も楽しんでいる。中庭でも季節ごとの草花が楽しめ、雨の日や寒い日でもガラス越しに日向ぼっこしている姿が見られる。買い物や地域の行事にも気軽に出かけている。		
<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	玄関をはじめ館内は日中鍵はかかかっておらず、自由に出入りできる。玄関にはチャイムが設置されている。職員は利用者の気ままな動きを見守りで大切に支援している。		
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	年に2回、ホーム独自で計画を立て避難訓練を行っている。緊急防災時に市がたてた各区各班の協力体制図には、ホームへの協力担当班も設けられており、地域の理解も得られている。		

外部	自己	項目	(○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)
(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	1日1600キロから1700キロカロリーの食事を摂取してもらえるようチェックしている。水分も1日5回の摂取状況を確認し不足しないよう支援している。	
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	明るく清潔な館内にはソファや畳の空間や日向ぼっこのできる椅子が用意されており、思い思いの過ごし方ができるよう工夫されている。自由に出入りできる庭先では花の手入れや日光浴をしながら、近所の人と気軽に挨拶など言葉を交わせる環境になっている。	
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	思い思いの家具や生活用品を持ち込み、家族の写真も掲示しており、食後にゆっくりとくつろぐ姿も見られる。	