

# 1. 調査報告概要表

作成日 平成22年 1月15日

## 【評価実施概要】

事業所番号	1090100049
法人名	有限会社竹の里
事業所名	グループホーム 竹の里
所在地 (電話番号)	安中市松井田町五料2098-1 (電話) 027-380-4353

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丁目10-7 群馬県公社総合ビル5階
訪問調査日	平成 21年 11月 10日

## 【情報提供票より】(21年 10月 13日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 18年 10月 1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	12 人	常勤 4人, 非常勤 8人, 常勤換算 4.5人	

### (2) 建物概要

建物形態	併設/単独	新築/改築
建物構造	木造 平屋 造り 1階建て, 1階	

### (3) 利用料金等(介護保険自己負担分を除く)

家賃(平均月額)	39,000 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 (無)	有りの場合 償却の有無	無
食材料費	朝食	300 円	昼食 300 円
	夕食	300 円	おやつ 円
または1日当たり			

### (4) 利用者の概要(4月30日現在)

利用者人数	9名	男性 2名	女性 7名
要介護1	1名	要介護2	3名
要介護3	1名	要介護4	3名
要介護5	1名	要支援2	0名
年齢	平均 86歳	最低 76歳	最高 98歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	松井田病院 須藤歯科医院
---------	--------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

運営者・管理者はサービスの質を上げることに意欲があり、質の良いケアを目指そうとしている。それは介護サービスの仕事に誇りを持っている代表者と管理者の気持ちがあり、利用者とかかわり方等でも確認できる。運営者の介護に対する考え等と管理者の考えやジレンマが適度な刺激になって、ケアがマンネリ化されていない。今後もこの良い関係が介護の質を保ち、的を得たケアを実現させていくと感じられる。また、職員は、若い職員と利用者の年齢に近い職員がバランスよく配置されていて、家族としての生活感がある。利用者職員がお互いに助け合う姿を社会に知らせることの大切さを教えてくれるホームである。

## 【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>前回の外部評価の結果は全員で話し合った。入浴を楽しむことが出来る支援では毎日の入浴支援までには至っていない。鍵をかけないケアの実践では外に出たい気配を感じたら開錠しているが鍵はかけている。栄養摂取や水分摂取の支援では水分摂取量の記録を行ない改善されている。</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>外部評価の意義は職員に共有され今回の自己評価票を職員全員に渡し記入してもらい、職員の意見を管理者が取りまとめ記録した。</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>2ヶ月に一度定期的に開催している。家族会・利用者代表・自治会区長・市職員・老人会民生委員・介護相談員がメンバーとなっている。事業所からは入・退所状況、行事案内や利用者の状況報告がされている。</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>運営者・管理者は日ごろから利用者の家族に対して何でも話してもらえ環境に努力している。家族会が設立され、運営推進会議では家族会より家族の関係者が面会に来てくれた場合にはその家族に一報ほしいという要望が出て、その通り報告することになり、家族の意見が反映されている。</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>中学生の体験学習や介護相談員の受け入れ、19年度より開始したホーム主催の地域に開放している映画上映会は27回にのぼっている。「夏祭り」の案内を配布したり、入所者の友人の来訪や見学の受け入れ、地元での買物や散歩等でお隣や地域とのコミュニケーション等のかかわりを大切にしている。</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					
		○地域密着型サービスとしての理念			
1	1	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	職員が考え話しあった結果、地域に根ざした理念を作り上げている。日々理念を確認しながら「明るく・楽しく・真剣に」と振り返り、サービスに取り組んでいる。		
		○理念の共有と日々の取り組み			
2	2	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	理念は見やすいところに掲示し、職員会議ごとに代表者が理念の説明を行なっている。利用者には日々の生活に張り合いが持てるよう、利用者が飽きることのないサービス提供に取り組んでいる。		
2. 地域との支えあい					
		○地域とのつきあい			
3	5	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	運営者がこの地の人で地域との交流が出来ている。お隣との交流をはじめ、近所の人達とは散歩時に挨拶をしたり、映画上映会・夏祭りでホームを開放したり、見学者・ボランティア・介護相談員の受け入れや利用者の友人を招いたりしている。近隣商店への買物や外食利用等でも地域との交流に努めている。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
		○評価の意義の理解と活用			
4	7	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・管理者は評価の意義を理解し、自己評価票を職員に渡して各自に記入してもらった。それを管理者が取りまとめ作成した。前回の外部評価結果を全員で話し合い、申し送りが不足している等の意見も出て出来ることには取り組んだ。		
		○運営推進会議を活かした取り組み			
5	8	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ヶ月に一度開催されている。家族会・利用者代表・自治会区長・市職員・老人会・民生委員・介護相談員がメンバーとなっている。施設からは現況・行事・外部評価結果・火災予防訓練等について報告されている。運営に関して家族会からも要望が出されている。		

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)
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	管理者は運営推進会議の案内を届けたり、資料の交付等で市に出向き、担当者との交流を図りサービスの向上に結びつけている。		
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	毎月の利用料は家族が現金で持参している。その時に利用者の健康状態や衣類の相談等している。面会時にも利用者の様子等報告をし、通院や往診等の報告も必ず電話で随時行なっている。『ホーム便り』を2ヶ月に1度発行し、行事等の結果の報告と予定を知らせている。		
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	意見箱を設置したり、家族や家族会を通して意見が出されている。家族が面会に来た時など意見が出やすいように話掛けている。		
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	「ホーム便り」で入職・退職者を紹介している他に、入職者を管理者が来所の家族に紹介している。入職者は経験に応じて先輩職員が付いて1ヶ月位で仕事を覚えてもらい、管理者が見極めて一人立ちさせている。		
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	代表者は資格者に対して考慮したいと考え、管理者は職員に対して資格取得のための支援や指導をしている。安中市のグループホーム研修に参加している。		
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、ブロック研修会・交換研修・レベルアップ研修の他、認知症アカデミーに参加したり、身体拘束廃止・管理者研修に参加し他のグループホームとの交流も行っている。		

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	施設見学は随時受け入れている。入所希望があれば、本人と家族に施設に来てもらい、職員・利用者とふれあい施設の雰囲気を感してもらっている。管理者と職員が馴染みの関係を作るようにしている。病院からの入所の場合は病院に出向き入所に結び付けている。		
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	職員は利用者の生活暦等から利用者にあった声かけの工夫で生活しやすいように試行錯誤しながら支えている。利用者同士でも車イスを押したり、助け合っている。職員はお団子作りやおはぎ作りや昔からの知恵を授けてもらいお互いに助け合って生活している。		
<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	会話や表情、職歴を通して、利用者の意向の確認に努力している。利用者が理解しやすい言葉かけ(運転手さんだった方にはバックオーライ等)の工夫で生活の質が保たれたり、笑顔を引き出すことが出来たりと、その人の気持ちを察知できるよう職員は考え努力している。		
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	ケアマネジャーの報告を参考に、家族の意向の確認を行い、職員が話し合っって介護計画を作成している。本人・家族から了解のサインをもらっている。		
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	3ヶ月毎の見直しと体調の変化があった場合の随時の見直しがされている。また毎月モニタリングを行い、現状に即した新たな計画が作成されている。		

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)
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・家族の要望を聞き、買物や通院支援、病院への見舞い、入・退院の支援、退所支援や家族の宿泊等の支援を臨機応変に行なっている。		
<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	原則は入所前のかかりつけ医になっている。かかりつけ医の往診支援がある。協力医の往診も月に1回あり、家族と相談しながら決めている。往診結果は異常のあった場合すぐに報告することになっている。		
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	入所時に施設の方針を説明し、家族の意向を確認しながら、文書を交わしている。状態により段階的に対応をしたいと考え、家族の宿泊も出来る体制になっている。身体状況に応じ家族の希望を最大限尊重しようと考えている。		
<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	言葉かけなどで利用者を傷つけない配慮をしている。それでも毎日のケアでは排泄の誘導時に大きな声をかけてしまったり、ドアが開いてたりすることもあるので、注意したいと考えている。個別の記録等は人目に触れないよう場所に保管されている。		
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	食事の大きな時間は決められているが、起きられない人には時間をずらして違う場所で食事を取ってもらっている。その人のリズムが大切にされている。縫い物が好きな人には関係性のある声かけで手伝ってもらったり、絵を描くことが好きな人にはぬり絵をしてもらったり、経歴からリーダー役をもらっている人もいる。		

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	食事の材料は担当者が買物に行き、職員が作り、利用者と職員と一緒にテーブルを囲み食事を楽しんでいる。外食は希望により(お寿司、ラーメン等)出かけている。		
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	入浴日や入浴時間帯が決められている。最低でも週に2回は入っている。拒否のある人にはその人に合わせ、気の許せる職員が介助している。不潔行為等の場合はその都度対応している。清拭や足浴も行っている。	○	利用者の希望や入れそうなタイミングで入れるように、入浴日や時間帯にしばられない取り組みを希望する。
(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	役割としては、リーダー役・洗濯物やおしぼりたみ・モップかけ・下膳・縫い物・花の水遣り・野菜作りをお願いしている。楽しみごとには畑仕事・映画界の準備の協力やレクリエーションリーダーによる笑顔を引き出すレクリエーションメニューがあり、外食やドライブが気晴らしの支援となっている。		
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	食材の買物や車のガソリンを入れる同行や薬を取りに行くときの同行がある。散歩や代表者の自宅に行ったり、外食に出かけたり、長年親しみのある妙義山に出かけるなど日常的に外に出掛ける支援がなされている。		
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	昨年の外部評価結果について話し合い、玄関に鈴をつけることや、目を離さない見守りの意見が出て、一時は開錠していた。その後、出ていった利用者がいて、センサーを付ける事は構造上の問題で出来ないこともあり、現在は施錠している。利用者が外に出たい時には職員と一緒に散歩している。	○	外部評価結果を受けて職員が意見を出し合って鍵をかけた時期もあることから、出て行く気配を察知できる見守り重視に重点をおいて、施錠しないケアをもう一度を検討してほしい。
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回防署の協力の基、避難訓練、消火訓練を行なっている。自主訓練でも夜間の避難訓練を行なっている。避難場所の確保をしている。		

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)
(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	食事量、水分量のチェックがされている。食事量は一人1000CCを目安にしている。水分の取りにくい人にはこまめな水分摂取を支援している。ヤクルトを毎日提供している。		
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	共有空間には季節の飾り付けやテーブル・椅子・花・利用者の作品・写真が飾られている。食堂の窓からは花や鳥の姿が眺められ、季節が感じられる。ダイルームから続くデッキではお茶を飲んだりしながら外の風を感じる事が出来る。		
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	居室には今まで使っていた品物が持ち込まれていた。たんす、写真、布団、ベッド、テレビなど一人ひとりの個性が出て居心地の良い部屋になっていた。		