

1. 調査報告概要表

作成日 2009年12月26日

【評価実施概要】

事業所番号	1070102262
法人名	株式会社 栄光
事業所名	グループホーム ひかり
所在地	群馬県前橋市南町3-7-5 KCC2F (電話) 027-226-7133
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10月20日

【情報提供票より】(21年 10月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 18 年 2 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 4 人, 非常勤 6 人, 常勤換算	7.8 人

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋 造り
	7 階建ての 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)	66,000~75,000 円	その他の経費(月額)	光熱費・おむつ代他	
敷 金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	(有) 100,000 円 無	有りの場合 償却の有無	無	
食材料費	朝食	300 円	昼食	400 円
	夕食	300 円	おやつ	円
	または1日当たり		円	

(4) 利用者の概要(10 月 1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	3 名		
要介護3	5 名	要介護4	1 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 89 歳	最低	83 歳	最高	94 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	富沢病院
---------	------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当ホームは前橋駅や商店・大型ショッピングセンターに近く、立地条件を活かしたサービスを提供している。都市型環境ではあるが、自治会に加入し、地元商店を利用し、小学生の来所等で地域との付き合いに力を入れ理念の実践に努力している。管理者はサービス運営や施設経営に対して信念を持っており、職員もそれを理解しお互いに共有しあって日々の支援に活かしている。人の悲しみや喜びを理解でき受け止める努力が見られた。このホームらしい支援は個性ある利用者と一緒に一人ひとりが張り合いのある生活が送れるよう、その人らしい思いを受け止めて日々の生活を支援している。

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)
	前回評価結果の課題について話し合いの結果、地域密着型サービスとしての理念を従来の理念に盛り込み新たに作り上げた。重度化や終末期に向けた方針の共有では病院との医療連携を結び方針の共有を図った。鍵をかけないケアの実践では開錠することで施錠の弊害を理解できた。
重点項目②	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	職員がそれぞれ記入し、管理者がまとめた。
重点項目③	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)
	運営推進会議は定期的開催されているが、メンバー全員の出席は難しい。会議の日程等の連絡は家族全員に送付し会議録も送っている。会議では避難訓練やインフルエンザの内容が討議された。外部評価結果の報告も行なわれている。
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)
	家族からは役割を持つことや日常のお手伝いをさせてほしいという希望が出て、出来ることや無理のないように職員と一緒に行動するようになった。月に1度、個別に家族に手紙を書いて日々の生活の報告をしている。
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)
	老人会に呼ばれて参加したり、小学生が来訪したり、外食には頻繁に出かけ、散歩に立ち寄るドーナツショップ等、駅と大型ショッピングセンターに近いホームの立地の良さを堪能し、地域の人々や資源を活用し交流の機会を作っている。

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	地域密着型サービスの意義を理解し、従来の理念に地域との関連性を盛り込み、「利用者が地域の中で毎日を送れるような」事業所独自の新たな理念を職員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	理念は目に付きやすい事業所内に掲示し、申し送り時に復唱し、スタッフ会議時には話し合っている。管理者は、地域の中に溶け込んでいるかはまだ途上であると感じてはいるが、できるだけ努力して理念の実践に取り組んでいる。		
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。、散歩時に挨拶を交わしたり、大型ショッピングセンターに出かけ、地元住民との交流の機会を作っている。利用者の身体状況により、全員参加の機会は少ないが、近くの食堂を利用して、外食を楽しんでいる。地域の小学校の運動会の案内もあり地域に溶け込めるように参加し、親交を深めたいと思っている。		
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が職員に配分して、全職員が意見を記入した。その後管理者がまとめて作成したものである。前回の外部評価結果については運営推進会議の議題に挙げて検討した。スタッフ会議でも取り上げ、改善に取り組んだ。		
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	運営推進会議は定期的開催されており、ホームからは利用者の様子・外部評価結果、避難訓練、介護報酬改定について、火災事故に関して等の議題があがっている。家族の参加が少ないことや議題に苦心している状況のため、意義ある会議にしたいと考えている。		

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	管理者は市の担当者に書類の手続き、インフルエンザ関係、その他の疑問点があればメール等で質問したり、相談している。		
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	家族の来訪時にはホームでの利用者の様子や健康状態を報告している。また、月に1度利用者ごとに家族に手紙「ひかりかわらばん」を発行し近況報告をしている。往診の結果等は家族に電話等で報告している。		
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	家族からは外食希望やターミナル希望、ヤクルトや果物摂取、お手伝いや役割等の多くの希望があり、希望に沿うようにスタッフが話し合いながら検討している。苦情ボックスを設置しているが、直接電話で家族等の意向や要望を聞いている。		
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	管理者は働き易い職場環境を心掛け、職員の離職が少なく異動はない。職員の自主性を大切に考え、試みたほうが利用者にとって「良い事」と思ふ場合は職員の工夫で実践させている。離職が少ないために、利用者との馴染みの関係が出来ている。どの職員でも変わりなくサービスの提供ができるような体制をとっている。		
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	勤務時間を活用して実践者研修やレベルアップ研修、見学研修等に出席している。認知症ケア専門士・心に届く接遇研修にも参加している。		
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	地域密着型サービス連絡協議会に加入してグループホーム同士の交換研修・見学研修に参加している。他施設の良いところや当施設の良いところの再確認をしたり、医療処置の勉強や記録の方法等での工夫を取り入れることでサービスの向上に役立っている。		

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)
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	入居希望の場合は居宅に伺ったり施設を訪問してもらい、本人と面談している。生活環境や本人・家族の希望を聞き取り、ホームの雰囲気に合うかどうか確認もしている。居室作りは家族と相談しながら行い、また入居後も慣れるまでは家族に協力を依頼している。		
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	利用者の生活歴や能力に応じて、新聞を購入したり、政治の話をしたりしている。職員も勉強している。また、利用者同士でお互いに助け合ったりする場面もある。食事が美味しいと褒めてくれたり、職員への心配りも忘れていない等で職員は人生の大切さを学ばせてもらっている。利用者と職員がいたわりあいながら共に		
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	日頃の会話や表情の中から本人の思いや意向を把握するよう努めている。また、家族からも聴取して思いを汲み取るようにしている。散歩や食事、初市に出かける等の希望や思いの把握に取り組んでいる。		
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・家族の意向等を聞き、ケース会議を行い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	介護計画は6ヶ月毎の見直しを行なっている。状態が変化した時には随時見直しを行い新たな計画を作成している。	○	新たな変化や要望が見られない場合でも、本人・家族の状況や意向を確認するためにも、介護計画の見直しは月に1度のモニタリングを参考に3ヶ月毎に行うことを希望する。

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	本人・家族の意向に応じて介護保険更新代行、通院(歯科・眼科等)支援・買物の同行や入院時の洗濯・面会支援、緊急時の病院への送迎等柔軟な対応をしている。		
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	入居前に確認して、本人・家族の希望するかかりつけ医となっている。歯科や眼科への通院支援や協力医が往診している。往診の結果については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	事業所としての基本的な方針「認知症の重度化の場合の指針および同意書」がある。また、スタッフ間で勤務体制も考慮に入れて話し合われている。近隣医療機関の24時間体制の往診の確保や訪問看護ステーションとの医療連携体制もある。入居時に説明しているが、状態の変化に応じて家族等の意向を確認しながら、家族の意向に沿った対応が出来るよう取り組んでいる。		
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	プライバシーの確保の徹底や個人情報の保護については、「守秘義務契約書」を職員の入職時に交わしている。利用者に対してトイレ誘導の言葉かけについては職員同士特に気をつけ注意している。		
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	基本的な一日の流れはあるが、職員の業務を優先するのではなく、利用者一人ひとりの「やりたいこと」を受け止めた支援をしている。全ての希望を聞き入れることは難しいが、出来るだけ散歩や家事、読書等で自由な雰囲気生活してもらっている。		

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)
(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	今は一緒に食事を作ることはないが、食材を買いに一緒に出かけ、配膳・下膳等出来ることを職員と一緒にやっている。出前を取ったり、外食に出かけたり、利用者と職員は一緒に食事を楽しんでいる。		
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	毎日午前か午後、利用者の希望や状況に応じて入浴を楽しめるよう支援している。寒くなってきたら足浴や清拭に変更することもある、一番風呂は交代で入浴している。		
(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	食事の下ごしらえ・テーブル拭き・洗濯物たたみの役割や外出、スタッフが連れてくる犬と遊んだり、子どもを抱いたりして楽しんでいる。気晴らしの支援では誕生会や敬老会・花見・初参り等で張りのある日々を過ごせるよう工夫している。		
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	日常的な散歩の他に、食材やお茶菓子等の買い物・大型ショッピングセンターでの買物等で戸外に出て、気分転換を図っている。		
(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	全ての職員は施錠することによる弊害を理解し、日中玄関には鍵はかけていない。		
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回夜勤帯での独自の避難訓練(通報・消火訓練)を行なっている。マンションがホームの3階から7階まであり、防災会議には2名の参加があった。住民の協力も得られている。近隣の食堂店主の協力や緊急連絡網も作成されている。		

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	手作りのバランスのとれた家庭料理を提供しており、記録と申し送りを徹底させている。水分量のおおよその目安(800cc～1000cc)はあるが、個別の記録がない。食事量の少ない利用者へは補食を用意している。	○	各利用者の水分量の記録を取る事を希望する。
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	ホームはマンションの2階部分にあり、共有スペースからは外の景色が良く見え日当たりが良く明るく落ち着ける。観葉植物・利用者の作品・テレビ・雑誌・書籍・ぬいぐるみ等がかわいらしく飾られている。		
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	利用者はテレビ・位牌・たんす・衣装ケース・テーブル・椅子等の馴染みの品々や使い慣れたものを持ち込んでいる。カーテンや壁紙等の色彩の演出で明るい居室となっている。居心地良く過ごせる居室作りの工夫がある。		