

# 1. 調査報告概要表

作成日 2010年1月12日

## 【評価実施概要】

事業所番号	1070900418
法人名	ケアサプライシステムズ株式会社
事業所名	グループホーム つばめ
所在地	群馬県藤岡市藤岡 1985-15 (電話) 0274-24-3293
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12月2日

## 【情報提供票より】(21年11月15日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 15 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 人	常勤 5 人, 非常勤 3 人, 常勤換算	6.2

### (2) 建物概要

建物構造	木造平屋 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)	54,000 円	その他の経費(月額)	15,000 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	200 円	昼食	300 円
	夕食	300 円	おやつ	60 円
	または1日当たり 円			

### (4) 利用者の概要(11月15日現在)

利用者人数	9 名	男性	1 名	女性	8 名
要介護1	3 名	要介護2	1 名		
要介護3	4 名	要介護4	0 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 86 歳	最低	80 歳	最高	92 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	杉山メディカルクリニック・石川歯科医院
---------	---------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

利用者にとって安心して住み心地の良いホームを目指し、職員間では情報を共有し、家族とは話し合いを重ね、出された意見も尊重しながら支援体制づくりをしているホームである。市街地の中で、あまり地域交流は盛んではないが、散歩途中で知り合った近隣者に利用者が縫った手作りの雑巾を配って交流のきっかけにするなど工夫もしている。地域の同業者が協力して行政と一緒に認知症サポーター講座を開催するなど地域活動も意識した活動を行っている。

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)
	<p>前回評価の結果は職員会議で話し合い、毎日希望に応じた入浴支援の体制を組んでいる。また、玄関には日中鍵をかけないようにした。さらに防災自主訓練には昼夜を想定して取り組み、栄養摂取や水分確保についても全員の状況をチェックするよう改善した。改善結果の評価も行い、ケアの質の向上に生かしている。</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>自己評価についても会議で検討した。職員それぞれが、仕事内容を見直すことで緊張感を持って取り組むきっかけにしている。</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>運営推進会議には行政関係者や区長その他、毎回5~8人の家族が参加して2ヶ月に1度開催している。季節の行事に対する意見交換や日常生活での外出や地域とのかわりなど家族からも積極的な意見が出されるようになり、取り組みに生かすようにしている。また、参加できなかった関係者や家族にも会議の報告書を配布している。</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>定期的に行っている金銭管理報告に加え、家族とのコミュニケーションを円滑にするため、職員は家族へ提供する情報を共有し、誰からでも確実に伝えられるように統一している。複数の家族が参加している運営推進会議が家族会のような役割を果たしており、様々な意見を出してもらうよう働きかけている。出された意見を尊重し運営に生かした取り組みをしている。</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>市街地の中であまり地域交流が盛んとは言えないが、祭りや盆踊りなどの地域の行事には参加している。散歩の途中で顔なじみになった住民には、利用者お手製の雑巾を配ったりしている。家族からも地域と積極的にかかわる機会を持ってほしいとの要望も出されているため、庭先で気軽な交流が持てないかなど検討も始めている。さらにどのような交流方法があるのか、情報収集にも期待したい。</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	開設当初に作った理念を地域密着型サービスの移行とともに、『住み慣れた地域での生活者』として個人の個性と生活のリズムを尊重して生活できるようにと見直した。		
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	理念を念頭に、常に職員同士が情報交換や意見交換しながらケアを提供するようにしている。		
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	新興住宅地のためか、活発な地域活動は少なくホームとしても自治会活動には参加していない。地域の祭りや盆踊りに出かけたり、散歩途中で挨拶を交わすことをきっかけに、利用者が縫った手ぬぐいの雑巾をご近所に配るなどのホーム独自に工夫はしている。	○	家族等から地域の行事に出ていく機会を増やしてほしいという要望も出ているため、現在の取り組みに加え、近隣住民と気軽に付き合いができる機会や地域行事への参加の機会を増やせる情報の収集方法も検討してみてもどうか。
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、職員会議で話し合い改善に向け取り組んだ。鍵の取り扱いや水分チェックの方法、入浴支援など具体的に改善し、その後の変化やケアの質の向上を職員も実感している。自己評価も会議で話し合い、緊張感を持って業務に取り組むきっかけにしている。		
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ヶ月に1度開催している運営推進会議には、行政職員、区長の他に毎回家族が5～8名が参加している。参加していない家族にもお知らせや報告を発行している。会議では行事や外出、地域との関わりについての要望も出されており、様々な意見交換の場になっている。		

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)
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	市のボランティアセンターの協力によって、傾聴や足のマッサージのボランティアを派遣してもらっている。また、地域の同業者と一緒に、市と共催で認知症サポーター講座を開催しており、行政とも気軽に意見交換できる関係ができています。		
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	家族には金銭管理報告書と一緒に、それぞれの日常生活の様子を手書きで記したお知らせを発行している。また、面会時に職員が家族へ伝達事項を確実に伝えられるよう、職員間で統一している。		
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	複数の家族が参加している運営推進会議が家族会の会議のようになっており、行事やプログラム、看取りについてなどの意見が出されている。ホームは出された意見を尊重しながら運営に生かすようにしている。		
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	法人内での定期的な異動はないが、職員の希望での異動はある。この1年は異動も離職もない。ケアの提供上、本人・家族とのつながりが重要ととらえ、異動・離職時には影響がないよう配慮している。		
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	新入職員には業務に慣れるまで2人体制で取り組むようにしている。また、経験年数に応じて、実践者研修を受けてもらっている。法人内でも年に2回研修会を開いている。また法人と相談しながら、希望者には外部研修も参加できるよう進めている。		
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会に参加し、交換研修も行っている。また、藤岡地域の複数の同業者が集まって意見交換もしており、今後は身近なところで交換研修の実施も検討されている。		

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)
<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	本人・家族が安心してサービスが開始できるよう、見学や話し合いを重ねて入居を決定している。入居後しばらくは家族に協力してもらい、本人が安心できるような環境作りをしている。		
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ぶ哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	毎日の食事準備の時に包丁の使い方やタケノコなどの食材の下準備の仕方や雑巾縫いなど、職員が教えてもらうことも多く、一緒に生活しながら支えあっている関係作りを大切にしている。		
<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	一人ひとりの思いや希望をつかむために、生活歴も考慮しながら、家族にホームでの様子を報告し相談しながら把握するよう努めている。		
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	介護計画は、家族の意向を確認したうえで、職員の意見を介護計画作成担当者に集約し、全職員で検討して作成している。		
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、3ヶ月に1度定期的見直しの他に、状況の変化に応じて見直ししている。また、サービス支援評価表を活用して毎月モニタリングも実施している。		

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>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	その日の天候やそれぞれの希望や身体状況・心理状態に応じて、外食やドライブなど臨機応変に支援している。受診時は家族に同伴し、ホームでの様子を主治医に報告している。美容院や理髪店は地域の店を利用できるようにしている。		
<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	2週間に1度、主治医が往診し、状態に応じて総合病院に紹介してくれる。歯科医も半年に1度往診し、ミキサー食など食に関するアドバイスや口腔ケアの指導を受けている。		
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方針は、法人の共通方針をもとに家族から出された意見も取り入れて生かしている。具体的にはその都度家族や関係者と話し合いながら進めている。		
<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	個人情報の管理も徹底されている。個人の尊厳を大事にした声かけや対応がされている。		
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	その日のそれぞれの状況に応じて入居者と一緒に日程を決めるようにしている。入浴・散歩・レクリエーションなど、無理なく安心して楽しめ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	利用者也食事の下準備で野菜を切ったり、おやつなどを職員と一緒に作っている。一緒に食事も摂り、それぞれのペースで食事が楽しくできるよう支援している。		
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	特別に入浴日は設定せず、希望者は毎日でも入浴できる体制に組んでいる。また、少なくとも週に2～3回は入浴してもらっている。		
<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	畑仕事や庭の手入れ、雑巾縫いや洗濯物干し・食事の準備など、利用者それぞれの役割を持ってもらい張りのある生活ができるよう支援している。		
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	食材の買い出しや散歩・外食など、外に出る機会を多く持つようにしている。		
<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	日中玄関は鍵はかけていないため自由に入出りできる。鍵が開いていることで特に問題もなく、職員の見守りや早めの対応などケアに対する意識が高まった。		
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、昼夜を想定した防災自主訓練を実施している。消防署には通報訓練で協力してもらった。また、緊急時対応に対しては、警備会社と協力体制を検討している。		

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	食事と水分の摂取状況は全員をチェックするようにしている。		
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	玄関や館内には、季節や行事に合わせて花を飾ったり、飾り付けをして生活感を出している。安心して過ごしてもらえるようソファやテーブルも配置してある。		
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	居室には使い慣れた家具を持ち込み、家族も一緒に過ごしやすいう工夫されている。		