

# 1. 調査報告概要表

作成日 2009年12月13日

## 【評価実施概要】

事業所番号	1072600321
法人名	株式会社 ヴィラージュ
事業所名	グループホーム 高山の家
所在地	群馬県吾妻郡高山村中山6859-186 (電話) 0279-63-5110

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 20 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 12 年 10 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	16 人	常勤 10 人, 非常勤 6 人, 常勤換算	13.2 人

### (2) 建物概要

建物構造	RC 造り
	2 階建て, 1 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)	55,000 円	その他の経費(月額)	7,000 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	無	
食材料費	朝食	300 円	昼食	350 円
	夕食	350 円	おやつ	円
または1日当たり 円				

### (4) 利用者の概要(9 月 14 日現在)

利用者人数	16 名	男性	3 名	女性	13 名
要介護1	5 名	要介護2	3 名		
要介護3	4 名	要介護4	3 名		
要介護5	1 名	要支援2	名		
年齢	平均 83.7 歳	最低	55 歳	最高	95 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	ほたか病院 ほたか医科歯科クリニック こすもすクリニック
---------	------------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

山間に所在する当ホームは周囲を山林に囲まれ、ホームからの景観は素晴らしく、居ながらにして季節の移ろいを感じる事が出来る。管理者・職員は利用者一人ひとりの出来ること・やりたいことを理解して、利用者が自己のペースで日々の生活が送れるよう応援している。隣接大学の寮生とは災害等の緊急時の協力体制が出来ており、近隣に住宅が少ない環境の中では心強いものとなっている。管理者・職員は日中、鍵をかけることの弊害を理解しており、二階建ての住宅で生活しているにも関わらず、職員の見守り等の工夫で日中は施錠をせず、利用者の自由な生活の支援に取り組んでいる。

## 【重点項目への取り組み状況】

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)
	前回の改善課題であった、介護計画の見直し・重度化や終末期に向けた方針の共有・栄養や水分の摂取量の記録等に付いては、全て改善に取り組みサービスの提供に活かしている。
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)
	今回の自己評価は全職員が参加して作成したものである。
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)
	定期的開催しホームからは利用者の状況や行事の報告を行い、委員からは意見や要望を聴いたり、地域の情報を聞いて地域との交流に活かしている。
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)
	家族等の来訪時には声掛け等の工夫で気軽に話の出来る雰囲気を作っている。意見箱を設置したり、家族等に意見要望用紙を渡して意見等を表明する機会を作っている。法人としても1年に1回アンケートをとって、家族等の意向の把握努めている。家族からももう少し運動をして欲しいとの要望があり、要望に沿った対応に努めている。
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)
	地元小学校の運動会の見学・地域婦人会の民謡や踊りの慰問・ボランティアの訪問・敬老会への招待など地域の人々との触れ合いの機会を持っている。今年の文化祭には利用者共同の作品(パッチワークの暖簾)を出品したり、職員が地域の草刈りに参加する等交流に努めている。

## 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)
<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職員全員で確認し、地域との関連性を盛り込んだ事業所独自の理念を作り上げている。		
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	朝礼終了後、全員で理念を唱和し、確認をしてから1日の業務を始めている。月2回の職員会議や日々の業務の中で気付きのあった場合には話し合い、理念を確認して実践に向けて取り組んでいる。		
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	地元小中学校の運動会の見学、地域婦人会の民謡や踊り等の慰問、ボランティアの訪問や敬老会への招待等により地域の人々との触れ合いを持っている。今年の文化祭には利用者共同の作品(パッチワークの暖簾)を出品したり、職員が地域の草刈りに参加する等、地元の人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					
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	自己評価は全職員が参加して作成したものである。外部評価の結果は職員会議で報告、改善に向けて検討し、実践に活かしている。		
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	定期的に行われ、ホームからは利用者の状況や行事の報告を行い、委員からは意見や要望を聴いたり、地域の情報を聞いている。家族等の所在地が遠方の方が多いため、特定の家族が代表として出席しており、会議の内容についての報告はしていない。	○	入居者の家族全員に運営推進会議の開催日を知らせ、参加のない家族に対しては会議の内容をお知らせする事が望ましい。

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)
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	書類更新の手続きや消防施設の設置の件で行政の担当者を訪ねた折に、利用者の相談をしたり情報交換をして連携を図っている。		
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	家族等の来訪時には健康状態や生活の様子を報告している。必要に応じて電話でお知らせしている。高山便りは毎月作成して事業所内に掲示しており、行事の写真等は来訪時に見てもらっている。	○	毎月作成している「高山便り」に職員の異動・利用者個別の様子・運営推進会議の開催日等を記載して家族等に送付する事を検討して欲しい。又、運営推進会議の議事録もお便りと一緒に送ることを話し合っ欲しい。
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	家族等の来訪時には気軽に話の出来る雰囲気作りに留意し、声掛け等の工夫をしている。意見箱の設置や家族等に意見要望用紙を渡したり、法人が1年に1回アンケートを取って、家族等の意向を表明する機会を作っている。家族からもう少し運動をして欲しいとの要望があり、要望に沿った対応に努めている。		
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	法人の方針で異動はあるが、新入職者については運営推進会議で紹介している。入職後、約1ヶ月間の日勤業務と夜勤2回は先輩職員と一緒に指導している。		
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	法人内研修や外部研修は出来るだけ多くの職員が受講するように配慮している。職員は認知症介護実践者研修・医療事故防止、インフルエンザ対策・地域密着型サービス・個人情報の取り扱い等の研修を受講しており、受講者は資料を添えて復命書を提出、会議等で報告、全職員が研修内容を共有している。		
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おり、グループホーム大会等に参加し、同業者と情報交換をネットワークづくりに努めている。又、グループホーム大会に参加する事で職員のモチベーションが上がり、サービスの質の向上にも反映されている。		

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)
<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	本人と家族等と一緒に、又は家族等のみが見学をして、ホームの様子や雰囲気を感じてもらって利用に繋いでいる。施設からの入居の場合は職員が施設を訪問したり、施設から情報をもらい、本人の状況を把握するようにしている。入居後帰宅願望など不安を訴える利用者に対しては、寄り添って話を聞きながら気分転換を図るよう工夫している。		
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	支援する側、される側という意識を持たず、共に生活するという場面を工夫し、利用者にテーブル拭きやモップかけをしてもらったり、昔の話・料理の味付けを教えてもらう等、共に支えあえる関係づくりに留意している。		
<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	家族等からの情報や本人の日頃の言動等から、暮らし方の希望や意向の把握に努めている。特に意思疎通の困難な方に対しては何気なく発する言葉や表情、利用者特有の表現の仕方等を記録に残して、全職員が情報を共有し対応している。		
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・家族の意向を踏まえて、担当者会議、処遇会議で話し合い、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	月に1回のモニタリング、3ヶ月1回の見直しを行っている。状態に変化があった場合は担当者会議を開き、随時、計画を見直して新たな介護計画を作成している。		

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	本人や家族の希望や状況に応じて通院介助や送迎、買物同行、手紙の投函や隣接大学の図書館での書籍の貸し出しに一緒に行く等柔軟な対応をしている。		
<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	入居時に本人・家族等の意向を確認し、希望するかかりつけ医の受診が出来るよう支援して、利用者の健康管理に努めている。		
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「重度化や終末期に向けた方針について」(現状では看取りは行えず、終末期での療養は関連医療機関で療養を本人、家族にすすめる。体制が整い次第、ターミナルケア及び看取りを行う)が明記しており、家族に説明している。家族の意向を確認し、関係者は共通の認識を持っている。		
<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	利用者の誇りやプライバシーを損ねない対応、特にトイレ誘導の時の声掛け等については会議等で確認し合っている。介護の現場で職員の対応の仕方に気付きのあった時には注意し、話し合いを持っている。個人情報保護については職員入居時に説明し、誓約書を交わしている。		
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1日の流れはあるが、起床・就寝の時間や1日の過ごし方等については一人ひとりの体調や思い等に配慮しながら個別性のある支援をしており、利用者は読書をしたりテレビを観る等自由に過ごしている。		

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	利用者は野菜の皮むき・盛り付け・配膳・食器拭き等、それぞれが出来ることを職員と一緒にし、同じテーブルで一緒に食事を摂っている。		
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	基本的には毎日、午後3時からの入浴支援をしているが、利用者の体調や希望によっては午前中の対応もしており、少なくとも週に3日の入浴を心がけている。		
<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	利用者は洗濯物たたみ・雑巾縫い・食事の準備と片付け・テーブル拭き等、一人ひとりが出来ることを役割として持って張り合いのある日々を送っている。散歩・ドライブ・花見・お弁当持参でのお出かけ・ボランティアとの交流等の楽しみ事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	天候や体調に応じて散歩・買物・ドライブ等、戸外に出て外気に触れる機会を作り、季節を感じながら気分転換を図ってもらっている。		
<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	運営者をはじめ管理者・職員は鍵をかけることの弊害を理解しており、二階建ての建物ではあるが日中は施錠していない。		
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	消防署の協力を得て、年に2回、災害時の緊急避難方法や消防の総合訓練を行っている。警備会社と契約をして、緊急時の対応を依頼すると共に隣接の大学の寮の学生にも緊急時の協力をお願いしている。スプリンクラーが設置されている。		

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	食事や水分の摂取量を確認し、ケース記録に記入しており、職員は情報を共有し日々の支援に繋いでいる。夜間は水分補給のために利用者の部屋にペットボトルを用意したり、毎月体重測定をして体調や栄養状態について確認し、健康管理を行っている。		
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	玄関先には植木や季節の花が植えてあり、馴染みやすい雰囲気が感じられる。ホールには茶箆箆・テレビ・季節の草花・観葉植物・利用者の作品・畳のコーナーには炬燵があり利用者が安心して過ごせるような環境作りに工夫がみられる。		
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	利用者は其々カレンダー・整理ダンス・家族の写真・自己の写真や作品・テレビ等を持ち込んでおり、個別性のある居室が作られている。		