

# 1. 調査報告概要表

作成日 平成22年 2月14日

## 【評価実施概要】

事業所番号	1070101066
法人名	社会福祉法人 ほたか会
事業所名	グループホーム あおなし
所在地	群馬県前橋市青梨子町 16710 (電話) 027-210-7100

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 22 年 1 月 7 日

## 【情報提供票より】( 21年 12月 1日 事業所記入)

### (1)組織概要

開設年月日	平成 12 年 8 月 1 日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	21 人	常勤 19 人, 非常勤 2 人, 常勤換算	19.1 人

### (2)建物概要

建物構造	鉄骨瓦葺陸屋根 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)	45,000 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( 円)	有りの場合 償却の有無	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	1,500 円	

### (4)利用者の概要( 12月 1日現在)

利用者人数	27 名	男性	3 名	女性	24 名
要介護1	5 名	要介護2	7 名		
要介護3	8 名	要介護4	3 名		
要介護5	4 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 86 歳	最低	65 歳	最高	98 歳

### (5)協力医療機関

協力医療機関名	老年病研究附属病院・こすもすクリニック・小野歯科医院・青柳歯科医院
---------	-----------------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

職員は利用者一人ひとりにしっかりと向き合い、特に非言語による表現の利用者に対しては常にその独自の動きやサインを捉えて、職員の共通の情報として支援に活かしている。事業所としての「重度化や看取りに向けた方針」が作成されており、入居時に本人・家族等に説明しているため家族等にとっては安心して入居を選択することが出来る。法人内外の研修等の受講の機会が多く、職員が働きながら技術や知識を身につけていく体制があり、職員の質の向上に反映されている。

## 【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>前回評価の改善課題について話し合いを持ち、利用者本位の介護計画については改善されているが、理念の見直し・介護計画の見直し・鍵をかけないケアの実践等については改善への取り組みはされていない。</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>今回の自己評価は職員全員に評価表を配布し、各人に意見を記入してもらい管理者がまとめたものである。</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>運営推進会議は定期的開催、事業所から利用者の状況・グループホーム大会での事例発表の紹介・外部評価結果の報告等を行い、参加者と意見交換をしてサービスの質の向上に反映させている。施錠についても話題となり、家族からは施錠することに対し特に抵抗はないとの意見も出ている。会議の日程は家族全員に知らせ、内容については事業所内に掲示している。</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>年に1回「施設サービスアンケート」を家族に依頼し、その結果を運営に反映させている。室内の換気や職員の接遇等についての意見があり、職員全員で検討し、サービスの質の向上に活かしている。面会の多い家族からは率直な意見や要望があり、それらの事柄については状況を説明し、出来ることから改善に取り組んでいる。</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>自治会に加入しており、地域の行事には積極的に参加しているが、今年はインフルエンザの流行により地域行事への参加は少なかった。サルビアの苗植え・リサイクル活動・廃品回収等に参加して地域の人との交流を持っている。今年3月に開催の地元の文化祭には利用者も作品を出展する予定である。</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					
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	前回の評価結果により、会議等で話し合いは行ったが、従来の法人の理念である「あおなし訓」を事業所の理念として掲げている。理念の見直しはしていないが、地域密着型サービスの考えを意識しながら、管理者は職員に説明している。	○	事業所の理念は、「その事業所がめざすサービスの在り方を端的に示したもの」と理解し、地域密着型サービスの役割を反映した理念の作成を再度検討して欲しい。
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	全職員で「あおなし訓」を毎日の朝礼で唱和し、その後、朝礼当番が「あおなし訓」の中より、特に意識して取り組みたいもの一つを選んでその思いを説明し、実践に向け取り組んでいる。		
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	自治会に加入しており、例年は地域の行事に積極的に参加しているが、インフルエンザの流行により今年度は地域行事への参加は少なかった。サルビアの苗植え・リサイクル活動・廃品回収等に参加する等交流の機会を大切にしている。今年3月に開催の地元主催の文化際には利用者も作品を出展する予定となっている。		
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	前回の外部評価の「取り組みを期待したい項目」については話し合いを持ち、出来ることから改善に取り組んでいる。今回の自己評価は全員に評価表を配布し、各人に意見を記入してもらい管理者がまとめたものである。		
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	運営推進会議は定期的開催している。事業所から利用者の状況・グループホーム大会での事例発表の紹介・外部評価の結果の報告等を行い、それらの内容について参加者と意見交換を行いサービスの向上に反映させている。施錠についても話題となり、家族からは施錠することに対して特に抵抗はないとの意見も出ている。会議の日程は家族全員に知らせており、内容は事業所内に掲示している。		

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)
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	事故報告等で市の担当者を訪ねた折に情報交換をしたり、電話で相談事を行ってサービスの質の向上に取り組んでいる。		
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	家族等の面会時には日頃の暮らしぶりや健康状態を報告している。又、毎月お便りを発行し、利用者の様子・ホームの行事・職員の異動等を掲載し、請求書と一緒に送り、家族等には利用者の状況等を定期的にお知らせしている。		
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	年に1回「施設サービスアンケート」を家族に依頼し、その結果を運営に反映させている。室内の換気や職員の接遇等についての意見があり、サービスの質の向上に活かしている。面会の多い家族からは率直な意見や要望があり、家族には状況を説明し、改善に取り組むよう努めている。		
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	職員の異動や離職を最小限に抑える努力をしているが、法人内の3ユニット間の交流は行われている。異動・離職がある場合は後任者と1ヶ月の業務引き継ぎの期間を設けている。新入職員に対しては先輩職員が付いて指導し、利用者へのダメージを防ぐ配慮をしている。		
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	法人内の介護研修センター主催でビジネスマナー・介護技術・ファーストステップ研修などが開催され、職員は交代で受講している。法人外研修としては実践者研修・実践リーダー研修・認知症高齢者グループホーム管理者研修等を受講しており、受講者は復命書を提出し、職員には全体会議で報告している。		
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、協議会主催の研修会やグループホーム大会に参加している。グループホーム大会では毎年事例発表を行っている。今年度は他のグループホームとの交換研修ではなく見学研修を実施して学ぶ機会を持ち、サービスの質の向上に活かしている。		

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>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	在宅からの入居希望の場合はまずケアマネジャーからの問い合わせがあり、次いで本人と家族等または家族等のみが見学に来訪し、ホームの雰囲気等を体感してもらって利用に繋いでいる。家族等からの希望があれば体験入居についても対応し、馴染んでから入居を決めてもらうこともある。		
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	人生の先輩としての利用者から草花の育て方や料理の味付け等を学ぶことが多い。利用者と職員が喜怒哀楽を共にするために利用者のこれまでの情報を知ると共に、日常生活の中で利用者の発するサインを見逃さないよう努めている。		
<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	言語・非言語による表現から利用者の意向を把握するように努めている。特に非言語による表現の場合は利用者独自の動きやサインをしっかりと捉え、職員の共通の情報として支援に活かしている。更に家族に協力をお願いし、利用者の生活歴の検証・確認をしながら、利用者の思いにより近づくための努力をしている。		
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	利用者・家族の意向やケアの記録等を基に、月1回開催のカンファレンスで職員と話し合い、利用者本位の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	基本的には3ヶ月に1回のモニタリングと6ヶ月ごとの見直しを行っているが、状態等に变化のある場合は随時、計画の見直しをしている。	○	新たな要望や変化が見られない場合でも、新鮮な目で本人・家族の意向や状況を確認するためにも、月に1回のモニタリングと3ヶ月に一回の見直しを行い、家族による確認をして欲しい。

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)
<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	本人や家族の状況や要望に応じて通院や買い物支援、図書館に同行する等、柔軟な対応をしている。急病時には医療連携体制により訪問看護ステーションの看護師に相談や対応を相談している。		
<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・家族の希望するかかりつけ医となっている。協力医の往診が週に1回あり、家族等の希望によりかかりつけ医を協力医に変更することもできる。家族等の都合で通院支援をした場合の診療状況や協力医による受診内容は家族の訪問時や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「入居者が重度化し看取りの必要が生じた場合における対応等の指針」が作成されており、入居時に説明している。病状の変化に伴い、家族等の意向を確認しながら、その都度話し合いを重ねて支援に繋いでいる。これまでに家族の協力を得ながらの看取りを経験している。訪問看護ステーションの看護師から最後の時の説明や状況について学ぶ機会を持っている。		
<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	利用者と日々接する場合の言動、特にナースコールの応対や日常会話での言葉づかい等、プライバシーに配慮した対応を職員には常に注意・喚起している。入職時には個人情報保護につき誓約書を交わしている。又、法人として個人情報保護に関する研修の機会を設けて職員の意識を高めている。		
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	ホームでの大まかな一日の流れはあるが、利用者のこれまでの生活習慣・その人らしさを大切にした支援を行っている。食事の時間を始め一日の過ごし方等は個別の対応をするよう努めている。		

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	お絞りたみ・調理の準備・盛り付け・洗い物等、利用者はその力量により職員と一緒にしている。利用者から希望食のアンケートをとりメニューに反映させている。夕食調理や手作りおやつ作りには出来るだけ多くの利用者が参加する場面を工夫している。食事介助・職員の休憩等の関係で、職員は朝食のみ利用者と一緒に食事をとっている。	○	食事の時間を楽しいものとするためにも、利用者と職員が同じ食卓を囲んで同じものを食べることは大きいと思われるので、昼食も一緒に食べることに付いて是非話し合っていて欲しい。
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	入居者から希望があれば毎日でも入浴の対応をしているが、おおむね週に3~4回の入浴となっている。入浴拒否の方に対しては拒否の理由を考えて言葉かけの工夫やタイミングを見ながらの支援を行っている。		
<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	家事の手伝い・植物の世話・掃除等の役割、雑誌や新聞を読んだり、カラオケ・散歩・他のユニットの訪問・ドライブ・買い物・初詣等、楽しみや気晴らしの機会を作り、生活に張り合いや喜びを持ってもらえる支援を行っている。		
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	散歩・ドライブ・桜や梅の花見・イチゴ狩りや梨狩り・職員と一緒にゴミ捨て等、戸外に出る機会を作り気分転換を図っている。		
<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	玄関の施錠については外部評価でも指摘があったが、利用者の安全を第一に考えて、職員運営推進会議や家族等の了解のもと、玄関に鍵をかけている。	○	鍵をかけられ外に出られない状態で暮らすこととそのことで個々の利用者にもたらす心理的な影響等を考えて、職員の見守りと関係プレー、利用者の外出の癖や傾向をつかむこと等で施錠が常態化しないような工夫を検討して欲しい。
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	法人の関連施設である介護老人保健施設青梨子荘・青梨子デイサービスセンターと合同で年に2回、防災訓練を行っており、投げる消火器の使用を体験した。投げる消火器は施設で用意している。地域には協力依頼をしてあり、防災協力員体制が出来ている。		

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	献立と食材の配送はグループ内企業に委託しており、管理栄養士により栄養のバランスのとれた食事を提供している。利用者個々の状況により形態や盛り付けの工夫をしている。食事と水分の摂取量を記録し健康管理に活かしている。		
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	共用空間である食堂兼居間には吹き抜けがあり、窓が大きくて開放的で明るく、ゆったりとした雰囲気である。居室前の廊下や居間には大きな鉢に植えられた観葉植物があり、居間には神棚を備えるなど家庭的で居心地良く過ごせるような工夫がみられる。		
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	利用者は整理ダンス・車椅子・テレビ・位牌や仏壇などを持ち込み、家族の写真や絵、手作りの作品を飾る等、利用者一人ひとりには個別性のある居室作りを工夫している。		