

# 1. 評価報告概要表

作成日 平成22年2月24日

## 【評価実施概要】

事業所番号	1090200187
法人名	ウォームハートカンパニー株式会社
事業所名	グループホームいこい
所在地	高崎市下滝町370-3 (電話) 027-395-7720

評価機関名	特定非営利活動法人 群馬社会福祉評価機構
所在地	群馬県前橋市新前橋町13-12
訪問調査日	平成22年2月10日

## 【情報提供票より】(平成22年1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	9	常勤	4人, 非常勤 5人, 常勤換算 7.8人

### (2) 建物概要

建物構造	木造平屋造り		
	1階建ての	1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(月額)	1,500円/日	その他の経費(月額)	
敷金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	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	400 円	おやつ 100 円
	1日 1,100 円		

### (4) 利用者の概要(1月13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	6名		
要介護3	2名	要介護4	0名		
要介護5	0名	要支援2	0名		
年齢	平均 85歳	最低	76歳	最高	90歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	月岡内科医院
---------	--------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

「地域とともに歩む愛と安らぎ」を理念に掲げ、入居者は緑豊かな自然環境の中で心安らかな日々を送っている。事業所が開催する諸行事への参加を地域の人達に呼びかけ、夏祭りでは入居者が制作したヒマワリなどの「ちぎり絵」を庭に飾り家族や地域の人達に見てもらったり、バーベキューやヨーヨー釣りを楽しむなど、地域の人達との交流促進に努めている。また、「目配り、気配り、思いやり」を基本方針として、各種外部研修の受講や自己啓発のためのレポート提出、また相談役の指導の下に入居者一人ひとりの思いが汲み取れるよう職員の資質向上に努め、「いこい喫茶」を開店して好みに応じた喫茶の一時を過ごしたり、毎朝の「お堂」参りをするなど一人ひとりの個性を大切に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	<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>前回外部評価の改善課題である「地域密着型サービスの理念」及び「評価の意義の理解と活用」については、職員会議で話し合い改善に取り組んでいる。</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>自己評価は、月2回開催する職員会議で調査項目に沿って職員から意見を聞き、話し合い作成している。</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>会議は、全家族、区長、民生委員、市役所職員等で構成され隔月に開催し、入居者の生活状況や行事開催状況等が報告され、質疑応答では救急搬送の状況等が話し合われている。議事録を関係者に配布し、サービスの向上に取り組んでいる。</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>事業所は、家族に毎月の利用料を持参すること、月1回は入居者とお茶を飲み話合うことを入居条件とし、この時に入居者の生活状況や健康状態等を伝えている。また、毎月「いこい通信」を発行しリンゴ狩り等の行事報告や感染症対策への協力等を知らせている。また、受診に関する家族からの苦情については、家族・医師を交え話し合い解決に向け取り組んでいる。</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>散歩の途中で野菜を頂いたり、「いこい通信」で事業所の運動会や花火大会参加を地域の人達に呼びかけ、夏祭りでは入居者が制作したヒマワリなどの「ちぎり絵」を庭に飾り家族や地域の人達に見てもらったり、バーベキューやヨーヨー釣りを楽しんでいる。また、マンドリンや社交ダンスのボランティアと一緒に歌い踊るなど、地域の人達との交流促進に努めている。</p>

## 2. 評価報告書

(  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	理念を見直し、理念に「地域とともに歩む愛と安らぎ」を掲げ、「目配り、気配り、思いやり」の基本方針を定め支援している。		
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	職員は理念や基本方針を胸に刻んでいる。施設長は、日々の介護にあたっては初心に戻り、入居者が自立した日常生活が送れるよう指導している。また、「地域とともに歩む愛と安らぎ」の理念に添った介護とは何かを日々探求し支援している。		
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	散歩の途中で野菜を頂いたりしている。「いこい通信」で事業所の運動会や花火大会・夏祭り参加を地域の人達に呼びかけ、夏祭りでは入居者が制作したヒマワリなどの「ちぎり絵」を庭に飾り家族や地域の人達に見てもらったり、バーベキューやヨーヨー釣り等を楽しんだりしている。また、マンドリンクラブや社交ダンスのボランティアと一緒に唄ったり踊るなど地域の人達との交流促進に努めている。		
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、月2回開催する職員会議で調査項目に沿って職員から意見を聞き、話し合い作成している。前回評価の改善課題については職員会議で話し合い、改善に取り組んでいる。また、外部評価に関する事柄はその都度「いこい通信」で家族に伝えると共に、外部評価及び自己評価のコピーを家族に配付している。		
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	会議は、全家族、区長、民生委員、市役所職員等で構成され隔月に開催し、入居者の生活状況や行事開催状況等が報告されている。質疑応答では、救急搬送の状況等が話し合われている。議事録を関係者に配布し、サービスの向上に取り組んでいる。		

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	施設長・相談役・管理者・職員は職務毎の分担や権限を決め、施設長はグループホームの新設につき市に相談し指導を受け、管理者等は職務権限の範囲内で市役所職員に相談し指導を受けている。		
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	事業所は、家族が毎月の利用料を持参すること、月1回は入居者とお茶を飲み話し合うことを入居条件とし、この時に入居者の生活状況や健康状態等を伝えている。毎月「いこい通信」を発行し、リンゴ狩りやギター演奏等の行事報告や感染症対策への協力・人事異動を知らせている。金銭管理は立替金処理し、利用料請求書に領収書を添え精算している。		
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	意見箱を設置し、また外部の相談・苦情担当窓口を契約時に説明している。重要事項説明書に「利用にあたって、疑問点や不安なことでも気軽にご相談下さい。」と記載しているが、窓口等の具体的な記述はされていない。受診に関する家族からの苦情については、家族、医師を交え話し合い解決に向け取り組んでいる。	○	重要事項説明書に、サービスに関する相談・苦情の事業所担当者名及び外部担当窓口と電話番号等を記載されることを期待する。
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	職員の採用に当たっては、人生経験が豊富で良識があり、年配者と円滑なコミュニケーションがとれる人を採用し、離職者も少なく就業状態も安定し馴染みの関係を深めている。また、新設事業所の運営に際しても既設事業所のベテラン職員を兼務させ、異動に伴う入居者へのダメージ防止に配慮している。		
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	認知症介護実践者研修や管理者研修等を受講し、報告書を作成している。また、「介護について」「自分の反省点・思うこと」等のテーマを設けレポートを提出し自己啓発を図ると共に、相談役の指導の下日々介護技術の向上に努め良質なサービスの提供に取り組んでいる。		
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	地域の他のグループホームとの交流を図り、運営に関するアドバイスを受け、受け入れ困難な時は受け入れられている。また、系列グループホームの入居者との交流会を月1回行い、サービスの質の向上に取り組んでいる。		

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、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	利用前に事業所の仕組み等を説明し、家庭状況等を聞き取り、本人や家族に見学して頂き、入居者が安心して生活できるよう取り組んでいる。		
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	昔の話を聞いたり、お手玉や野菜の栽培方法を教えてもらったりしている。また、インゲンの筋取りなど調理の下拵えや洗濯物たたみ・テーブル拭き等を行い、共に支え合う関係を築いている。		
<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	散歩先やちぎり絵の色紙の希望を聞き支援したり、カラオケの歌に合わせて社交ダンスを踊るなど、入居者各々の思いや希望を取り入れた支援に取り組んでいる。また、意思表示が困難な人には表情や行動から思いを汲み取るよう努めている。		
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	面会時に家族の意見や要望を聞き、職員会議で話し合い、入居者の能力に応じ自立した生活ができるよう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	入居後3ヶ月経過の時点で見直しを行い、その後は6ヶ月の定期見直しを行っている。毎月行うモニタリングや骨折などの身体状況の変化に応じ、現状に即した介護計画の見直しを行っている。		

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、その時々々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	入居者が希望する下着の買い物や家族が対応できない受診の送迎を職員が行っている。		
<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	かかりつけ医の定期受診は、原則家族が対応している。事業所の協力医は、月1回往診し、夜間は携帯電話で対応している。身体状況に変化がある時は、24時間のケース記録を持参し、診療内容は申し送りノートに記録し、家族に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	重度化・終末期ケアについては、入居時に家族に説明し、医療行為を伴う場合は医師の指示に基づき入院対応とし、自力生活ができないなど重度化した場合は他の施設を紹介するなどの対応をしている。		
<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	失禁時等介助の言葉かけやトイレ誘導は、入居者の誇りや羞恥心に配慮した対応をしている。呼称等接遇は、人生の先輩である入居者に尊敬の念を抱き接するよう指導している。		
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	10時に「いこい喫茶」を開店し、入居者の好みに応じたジュースやコーヒー等を提供している。また、入浴時に女性同士でも裸を見られることへの配慮をしたり、カラオケやダンスを楽しんだり、毎朝近くの「お堂」にお参りするなど、一人ひとりの思いや希望を大切にした支援に取り組んでいる。		

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	1週間分のカラー写真の食品献立が掲示され、これに沿った調理を行っている。毎週土曜日を「刺身の日」とし、業務用冷蔵庫に何種類もの魚を保存し入居者の好みに応じた魚を提供している。入居者は当番制でテーブル拭きや盛り付けを職員と共に行っている。なお、職員は見守りを行い入居者と一緒に食事をとっていない。	○	職員も入居者と一緒にテーブルを囲み家庭的な雰囲気の中で食事をされるよう期待する。
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	主治医の指導により週2回の入浴が原則であるが、日曜日以外は毎日入浴できる体制をとっている。入浴を拒否する人には強制することなく、日を変え誘導している。近所の人から頂いたユズを使用したユズ湯や森林浴の香りのする入浴剤を使用するなど入浴を楽しむ工夫をしている。		
<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	洗濯物たたみや当番制の食事準備、家庭菜園での野菜の栽培管理や収穫など、入居者は力量に応じた役割を担っている。ちぎり絵やカラオケ・社交ダンスを楽しんだり、初詣や花見・リンゴ狩り、運動会や納涼祭など季節に合わせた気晴らしの支援を行っている。		
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	天気の良い日の散歩、毎朝「お堂」のお参り、芝生の庭への自由な出入り、家庭菜園での作業など、戸外に出かける支援をしている。また、強風等で外出できない日は、ホールの広さを活かし足を高く上げた行進や毎日のラジオ体操で、基礎体力の低下や筋力低下を防ぎ感染症予防につなげ、かつ、自力生活の継続が出来るよう支援している。		
<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	玄関や非常口は自由に出入りができ、徘徊者には職員が同行するなど鍵をかけないケアに取り組んでいる。		
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	消防署の指導の下に、年2回の消火避難訓練や救急救命講習会を開催している。夜間を想定した避難訓練も行われ、避難経路や避難場所が指定され、災害時における近隣の人達の協力も得られている。		

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	1週間分の食品献立をアレンジし、1日1,400～1,600カロリーの調理をしている。食事摂取量はバイタルチェック表に主食・副食の摂取割合を記録し、水分は医師から指示された人の摂取量を記録し、その他の人は1日1,500ccを目安に摂取できるよう支援している。		
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	居間兼食堂には、観葉植物の鉢が置かれ、季節の花が活けられている。また、お雛様が飾られ、入居者が制作したヒマワリ等のちぎり絵が壁に掛けられている。談話コーナーにはソファ・テレビ・カラオケセットが備えられ、入居者が談笑している。また、小型犬が入居者と戯れるなど居心地良く過ごせるよう工夫されている。		
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をを活かして、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、整理ダンス、鏡台、オルガン、仏壇等が持ちこまれている。夏祭りやイチゴ狩り等の行事写真が飾られ、誕生会やクリスマス会のプレゼントや運動会の賞品として頂いた各種ぬいぐるみが飾られるなど気持ち良く過ごせるよう配慮されている。		