

1. 調査報告概要表

作成日 平成22年 3月17日

【評価実施概要】

事業所番号	1071100356
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 ひばり
所在地	群馬県安中市原市 3-6-2 (電話) 027-385-1555

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 27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 13 年 3 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 6.3 人	

(2) 建物概要

建物構造	木造平屋建 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)	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) 無	有りの場合 償却の有無	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(12 月 1日現在)

利用者人数	9 名	男性	2 名	女性	7 名
要介護1	2 名	要介護2	0 名		
要介護3	3 名	要介護4	1 名		
要介護5	2 名	要支援2	1 名		
年齢	平均 84 歳	最低	68 歳	最高	101 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	正田医院 半田歯科医院 星澤歯科医院
---------	--------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

地域の中でその人らしく暮らし続けることを盛り込んだホームの理念を管理者・職員は常に意識しており、利用者と職員が一緒に行事案内を持って近隣の家を訪問する等、地域とのつながりを大切にしたい取り組みを行っている。ホーム行事の際には地域の方が多数出席してくれたり、避難訓練に地域住民約10名の方が利用者や職員と一緒に訓練に参加していることからもうかがい知ることが出来る。運営推進会議には家族の出席が多く、意見交換も活発に行われ、それらの意見はサービス向上に活かされる等、会議は意義のあるものとなっている。

【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)
	前回の外部評価においては特に改善課題は見られなかった。 今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 今回の自己評価は昨年の9月から全職員がそれぞれ取り組み、徐々に作り上げて最終的には職員会議で話し合って作成したものである。
重点項目②	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し、事業所からは業務内容や利用者の様子等を報告している。開催日は全家族に連絡、直近会議には6家族、8人の参加があった。会議では納涼祭のあり方等活発な意見交換が行われ、サービスの質の向上に活かされている。議事録は全家族に送ると共にホーム内にも掲示している。
重点項目③	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) 重要事項説明書に苦情受付窓口を明記しており、家族には入居時に知らせている。家族等には意見や要望等を気軽に話してもらうよう伝えている。家族等から利用者の身体のことや納涼祭の食事のあり方等についての意見が出され、運営に反映させている。
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) 地域の行事のどんど焼きにはインフルエンザ流行のため参加しなかったが、鳥追い祭りの花作りに参加したり、廃品回収に協力する等地域との交流を大切にしている。事業所で新年会や納涼祭を開催する時には利用者と職員がパンフレットを持って近隣の家を訪ねて参加をお願いしており、新年会には15人の参加があり、近隣の人との交流の場として大切にしている。避難訓練には利用者や職員と一緒に近隣住民の方が多数参加している。

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	○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	平成18年の改正介護保険法の新設に合わせて、従来の理念を見直し、地域との関わりを盛り込んだ事業所独自の理念を作成している。		
	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	理念は玄関・事務所・台所等の目に付きやすい場所に掲示して、常に理念を意識しながら日々の業務に取り組んでいる。職員会議・朝と夕の申し送り時や問題が起きた時等には理念を確認し、話し合いを持っている。		
2. 地域との支えあい					
	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	地域の行事のどんと焼きにはインフルエンザ流行の関係で参加はしなかったが、鳥追い祭り準備の花作りには利用者・職員が参加したり、廃品回収にも協力して地域の人との交流を大事にしている。事業所で新年会や納涼祭を開催する時には利用者と職員と一緒にパンフレットを持って近隣の家を訪ねて参加をお願いしており、今年度は約15人の参加があり、地域の人々との交流の場として大切にしている。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
	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	今回の自己評価は昨年9月から全職員がそれぞれが取り組み、最終的には職員会議で話し合っただめたものである。前回の外部評価の結果を踏まえて、今以上のサービス提供のために努力している。		
	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2ヶ月に1度開催しており、事業所からは業務内容や利用者の様子等について報告している。開催日は全家族に連絡しており、直近開催時には6家族、8人の方の参加があった。参加者とは活発な意見交換が行われ、納涼祭のあり方(動けない人に対する配慮等)についての意見が出され、改善に繋ぐように話し合いを行った。議事録は全家族に送ると共にホーム内にも掲示している。		

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	市の主催により月に1回、調整・連絡会議が開催され、職員が参加して情報や意見の交換をしたり、管理者が市の担当者と電話やメールで話しあう機会を持っている。		
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	家族の来訪時に利用者の様子・体調等をお知らせしている。担当制となっており、月に1度、各担当者は個人宛のお便り・健康状態・預かり金の収支報告書・運営推進会議の議事録等を送っている。年に4回、行事の写真等を掲載した「ひばり通信」を発行し、利用者の暮らしぶりを報告している。個人情報の関係もあるので家族用と地域用は別作りになっている。		
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	重要事項説明書に苦情受付窓口を明記し、家族には入居開始時に知らせている。家族等には意見や要望等を気軽に話してもらうよう伝えている。家族等からは利用者の身体の事や、納涼際の時の食事のあり方(おにぎりの方が食べ易いのではないか?)についての意見が出され、運営に反映させている。		
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	職員の異動や離職は最小限に抑える努力をしている。職員の入退職については家族来訪時や月に1度のお便りで知らせている。新入職者については先輩の職員が早・遅・夜の勤務と一緒に指導し、利用者へのダメージを防ぐよう努めている。		
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	法人主催の研修会(年に2回開催、感染予防・認知症等の研修等)や法人外の研修(認知症実践者研修・中堅職員研修等)には職員の希望や経験・習熟度に応じて出席する機会を作っている。研修後は復命書の提出と合わせて資料をコピーして全職員に配布し報告している。		
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、グループホーム大会や研修等に参加している。他のグループホームとはお花見や納涼祭を通し交流を持ち、情報交換をしている。交換研修の是非について現在、職員間で話し合いがもたれており、交換研修は実施していない。市の主催するケアプラン検討会に出席、同業者との意見交換を通して学んだことを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)
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	家族から直接又はケアマネージャーを通して問い合わせがあり、その後本人・家族等にホームを見学してもらい納得しての利用をお願いしている。事情によりホームから面接に出向き話し合い、入居に繋がることもある。入居当初は声かけを多くして出来るだけ早くホームに馴染んでもらうよう努めている。		
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	利用者との会話や家族等からの情報を職員は共有し、日々の生活に活かしている。裁縫の得意な人には雑巾を縫ってもらい、農家だった人には草むしりをお願いして、共に生活していることを実感してもらっている。調理の手順や味付け等を教わることも多く常に感謝の言葉を添えている。		
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	常に利用者向き合い日頃の言動等から意向や要望を把握するように努めている。表現の難しい人に対しては幾つかの言葉かけをし、顔の表情や瞬きにより気持ちを表現してもらっている。これらの情報は申し送りノートに記録、全職員が共有している。		
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・家族の意見や要望を基に、職員会議で検討して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	基本的には月に1回のモニタリングと3ヶ月1回の見直しを行っている。状態に変化があった時にはケアマネージャーを中心に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)
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	本人や家族の状況や要望に応じて、通院支援(基本的には家族が対応)、買い物同行、利用者生家近くへのドライブ等、柔軟に対応している。		
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	本人・家族の希望するかかりつけ医となっている。協力医が隔週に往診しており、希望により従来のかかりつけ医を協力医に変更することが出来る。協力医による受診の結果は家族来訪時・お便り・電話等で知らせている。		
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	重要事項説明書に「重度化対応・終末期ケア対応指針」が明記されており、入居時に本人・家族等に説明し同意を得ている。看取りに関する考え方として「医療関係者・家族等・職員間で連携を図り、利用者本人が満足するような看取りの支援をしていく」となっている。		
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	利用者の個人情報の保護の立場から「ひばり通信」に写真を掲載する際には個人を特定できないよう工夫している。利用者に対する日頃の対応(特に言葉かけ)や個人情報の外部漏洩についての配慮をするよう話合っている。職員の入退職時には個人情報の漏洩についての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	基本的には利用者中心の生活を支援しており、一人ひとりの体調や気持ちに合わせた対応を心掛けている。ソファに座ってテレビを観たり、利用者同士でおしゃべりをしたり、新聞を読む人等個別性のあるケアを支援している。		

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)
(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	利用者の希望や旬の野菜を取り入れての献立により、利用者は職員と一緒に食事の準備や配下膳をして、食事の時間を共に楽しんでいる。		
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	21年12月までは希望に合わせて毎日でも入浴の支援をしていたが、職員会議での話し合いで現在は週に3日(月・水・土)を入浴日とし、他の日は買い物や協力医の往診日と決めている。散髪後や多量便の場合は随時対応している。利用者の希望等に合わせた個別の入浴支援の大切さについては認識しており、今後の課題として検討することになっている。	○	職員のローテーション等の工夫により、入浴が楽しいものとなるよう利用者の希望やタイミングに合わせての入浴支援を再度検討して欲しい。
(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	洗濯物たたみ・草花の水やり・草むしり・食事の準備・後片付け・モップ掛け・雑巾縫い等、利用者の経験や得意分野が役割として発揮する場面作りを工夫している。カラオケ・ぬり絵・ボランティアの慰問・地域行事への参加・ドライブ等の楽しみごと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	ドライブ・散歩・お弁当持参の花見・ホーム駐車場に椅子を用意してお茶・近隣に行事の案内を持って出かける等、出来るだけ屋外で過ごす時間を作るようにしている。		
(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	管理者・職員は鍵をかけない暮らしの大切さを認識しており、入浴時や職員が2人体制の時には、施錠の理由を書いた札を玄関にかけて鍵をかけているが、概ね鍵をかけない暮らしを支援している。		
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	消防署の協力により年に2回、昼夜を想定して避難訓練を行っている。地域住民の連絡網が出来ており、訓練の際には事前に知らせて協力をお願いし、利用者・職員と一緒に地域の方にも避難訓練に参加してもらっている。前回の訓練時には地域の方10人の参加があった。避難訓練と合わせてAEDの使用についても指導を受けている。		

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	利用者の嗜好等を考慮しながら、栄養のバランスのとれた食事を提供しており、利用者の状態に合わせて食事の形態を工夫している。食事・水分の摂取量を記録して利用者の健康管理に繋いでいる。		
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	ホールは広くて明るく、テレビの前にはゆったりとしたソファがあり、利用者が自由にくつろげる場所が用意されている。壁面に行事の写真を掲示したり、ぬいぐるみや観葉植物等を配する等、家庭的で落ち着ける雰囲気作りが工夫されている。		
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	居室には家族や誕生日の写真・鉢植えの草花・家族が持ってきた切り花・衣装ケース・洋服掛けの他、ソファや椅子が持ち込まれて、家族が来訪した時にくつろげる場所も用意されている。		