

1. 調査報告概要表

作成日 2010年4月30日

【評価実施概要】

事業所番号	1070102007
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 なでしこ
所在地	群馬県前橋市関根町469-1 (電話) 027-230-8030

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
訪問調査日	平成22年4月30日

【情報提供票より】(22 年 1 月 25 日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 16 年 12 月 1 日
ユニット数	1 ユニット
職員数	9 人
利用定員数計	9 人
常勤	5 人
非常勤	4 人
常勤換算	6.2 人

(2) 建物概要

建物構造	木造 平屋 造り
	1 階建て 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)	実費	
敷金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(無) 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(1 月 25 日現在)

利用者人数	9 名	男性	1 名	女性	8 名
要介護1	4 名	要介護2	4 名		
要介護3	1 名	要介護4	0 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 84 歳	最低	79 歳	最高	92 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	上武呼吸器科内科病院・小川内科医院・米田歯科医院・いづつかたきた医院・金子歯科 朝日町クリニック
---------	---

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームは国道から少し入った、閑静な住宅地にあり、近くには大学や郵便局、ゴルフ練習場がある。理念には「地域に根付き、わが家のような環境で安心した生活を送れるよう努力し真心を提供いたします」と謳われており、実践できる立地条件に恵まれている。日常生活においては、毎日の入浴支援が実施されており、食事がより楽しくなるよう一人ひとりの好みや苦手なものを把握し、メニューの変更や調理の工夫等をしながらか養バランスのとれた食事の提供を心掛けている。共用空間や居室は掃除が行き届き、利用者へは毎回の排尿・排便後の清拭を実施しているところからも、清潔な安心した支援体制のあることが確認できた。

【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>前回の改善課題であった栄養摂取や水分確保の支援については、水分摂取の重要性を職員間で話し合い、水分摂取記録を残すように改善した。</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、正規の職員が分担して作成し、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しており、ホームから運営状況報告や外部評価結果の説明と報告・情報の公表について・介護保険について・インフルエンザ等の説明や報告を行っている。出席者からの意見や要望を受け、話し合いを行っており、そこでの意見等はサービスの向上に活かしている。近隣住民には、ホーム主催の敬老会・クリスマス会・「心配蘇生法とAEDの使用」講習会への参加を呼びかけ、講習会には5家族の参加があった。</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>月に1~2回、日常生活や状態の変化・行事の報告等を電話で行なっている。家族等の来訪時には、意見・要望等を聴くように努めており、ケア記録を読んでもらうように勧めている。家族等からは職員の対応等に関する意見が出て、話し合いが行われた。管理者は意見や要望等をきっかけに家族等との繋がりが持てればと考えており、出された意見等については速やかに運営に反映させている。</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>自治会に加入し、各利用者に広報が届いている。散歩時に近隣の人達と挨拶や話している。地域の人達に声をかけて消防署の協力の基、AED講習会を行ったり、ホーム主催の敬老会やクリスマス会等への参加を呼び掛けている。中学校の体験学習の受け入れ、保育園児やボランティアの慰問、育成会の廃品回収に協力する等、日常的に地域住民との交流が図られている。</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)
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	地域との関係性を重視した地域密着型サービスとしての理念を、事業所独自の理念として掲げている。		
	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	管理者と職員は理念を共有し、ホーム会議・申し送り時や機会あるごとに理念を共に意識しながら話し合い、ケアの方向性を確認している。利用者の立場に立ってゆっくり話すことや目配り・気配り・心配りを大切に、理念の実践に向けて日々取り組んでいる。		
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	自治会に加入し、各利用者に広報が届いている。地域の人達に声をかけて消防署の協力の基、AED講習会を行ったり、ホーム主催の敬老会やクリスマス会等への参加を呼び掛けている。中学校の体験学習の受け入れ、保育園児やボランティアの慰問、育成会の廃品回収に協力する等、地域住民との交流が図られている。管理者は理念にある「地域に根付き・・・」の部分がまだ難しいが、ここ2～3年で理解されつつあると実感している。		
ok					
	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	評価の結果を踏まえ、ホーム会議で話し合い、改善に向け取り組んでいる。今回の自己評価は、正規の職員が分担して作成し、管理者がまとめたものである。		
	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	運営推進会議は定期的に開催している。開催案内は全家族に送付し、家族等が参加しやすいように曜日の変更等を行っている。ホームから状況報告や評価の説明・報告等を行い、出席者からの意見や要望を受け話し合いを行っている。そこでの意見等はホーム会議で話し合い、サービス向上に活かしている。地域住民にも声をかけ「心肺蘇生法とAEDの使用」講習等を実施している。		

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)
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	市との連携は本社の担当者が行っているが、管理者は運営推進会議以外にも、市の担当者に疑問や相談等を投げかけ、サービスの質の向上に活かしている。		
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	ホーム便りは作成していないが、少なくとも月に1~2回は電話で利用者の身体状況や生活の様子等を家族等に報告している。行事報告や写真も送付している。家族等の来訪時には生活状況等を報告したり、ケア記録を読んでもらえるように勧めている。		
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	家族等の来訪時には、何でも話せる環境づくりに留意し、意見・要望等を聞くように努めている。家族等からは職員への対応等に関する意見が出ており、それを受けてホーム会議等で話し合いが行われた。管理者は意見等をきっかけに、家族等との繋がりが持てればと考えており、出された意見等は速やかに運営に反映させている。玄関に意見箱を設置している。		
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	職員の異動や離職は最小限に抑えるよう配慮している。昨年度は異動がなかった。入職の場合には、先輩職員がマンツーマンで付いて(日勤帯は半月位、夜勤帯を2回)指導にあたり、管理者がポイントのアドバイスをしながら、スムーズに対応できるよう配慮をしている。運営推進会議や家族来訪時には、職員の異動等の報告を行なっている。		
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	法人内研修計画を基に、職員全員がそれぞれに応じた研修に交代で参加している。そこでの研修内容は、ホーム会議で報告され、資料を閲覧して共有している。また、ホーム独自の自己評価では、年間の目標をたて、管理者と職員は達成度を話し合う等、自己研鑽を行っている。外部研修では、物忘れセミナー・高齢者歯科医療の向上について・基礎研修等に参加している。		
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いる。ブロック別研修に参加しており、見学研修に2名参加している。地域の同業者と交流する機会を持ちながら、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 (すでに取り組んでいることも含む)
Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
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	入居希望時に、家族のみに見学してもらいホームの方針等を説明している。家族等が納得した場合には、本人にも来所してもらいお茶を飲みながら話している。入居後も、本人が安心できるよう見守りを行いながら、スキンシップや思いの聴き取りに努め、家族等の協力を得ながら、ゆっくり馴染んでもらえるように支援している。		
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	日常生活場面で出来ること(掃除・花の水遣り・テーブル拭き・洗濯物たたみ・畑作業等)はして頂き、利用者へは感謝の言葉を忘れずに、長所を言葉にして伝えるようにしている。戦争中の話や疎開先での出来事を教えてもらい、支えあう関係づくりに留意している。		
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	一人ひとりの生活歴や生活習慣を本人・家族等から聞き取り、把握している。本人の言葉や行動等から思いや意向を把握するように努め、職員間で共有しながら日々のケアに活かしている。		
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	本人や家族等には、日頃のかかわりの中で思いや意向を聴き、介護計画に反映させるよう努めている。カンファレンスや申し送り等で職員が話し合い、それぞれの意見や気づきを反映させた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	介護計画の見直しは3ヶ月に1度と状態の変化に応じて実施している。月1回モニタリングを行い、職員間で話し合い、本人・家族等の意向や状況を確認しながら、現状に即した新たな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 (すでに取り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	協力医療機関の2週間に1度の往診支援(7名)がある。本人や家族等の希望や状況に応じて、通院・受診支援や買物支援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	入居時に本人・家族等に説明し、意向の確認を行い、希望するかかりつけ医で適切な医療を受けられるよう支援している。月2回協力医の往診支援が行なわれている。		
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を定めており、入居時や早い段階から、本人・家族等に説明し、話し合いを行っている。主治医、家族等と連携をとりながら、本人・家族等の意向を受けとめ可能な限り支援したいと考えている。訪問看護体制の整備が今後の課題となっている。		
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	一人ひとりの気持ちを尊重し、自尊心を損ねるような言葉かけや対応等に注意を払っており、居住空間においてもプライバシーに配慮している。利用者の前で他の利用者の話をしないように指導している。記録等の個人情報の取り扱いに関しては、秘密保持の徹底を図るよう留意している。		
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	朝の着替え時には、本人にその日着る服を決めてもらったり、身体状況によっては、服を選択してもらう場面づくり等の工夫をしながら個別支援を行っている。一人ひとりのペースを大切に、その人らしい暮らしができ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)
(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	利用者は力量に応じて、食材の買物、野菜の下ごしらえ、テーブル拭き、後片付け等を職員と一緒にやっている。利用者の好みや苦手なものを把握し、メニューの変更や調理方法の工夫等を行っている。利用者と職員が同じテーブルを囲み、楽しく食事ができるよう支援している。外食に出かけたり出前を取ることもある。		
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から入浴できる体制になっている。お風呂を楽しむことができる支援を行っており、清潔保持を心掛けている。ゆず湯・菖蒲湯・金柑の皮・蓬湯等で入浴を楽しめるように支援している。		
(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	各自の生活歴や力量に応じて、洗濯物たたみ・テーブル拭き・おしぼり巻き・下膳・野菜の下ごしらえ・汁物の味見・畑作業等の役割を持ち、日常的に継続できるよう支援している。ぬり絵・花の水遣り・歌・十五夜のお団子作りや食事のリクエスト・誕生会のプレゼント・敬老会・クリスマス会等で楽しみごと、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	天気の良い日には外気浴や散歩、花壇づくりや草むしり等を行っている。手作り弁当持参のお花見、ぶどう狩り、買物、外食、県庁や七夕まつりの見物等、日常的に外出支援が行われ気分転換が図られている。		
(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	昼食時等に開錠しているが、日中、玄関扉は施錠されている。家族から防犯上の問題で開錠を反対されている等の理由で施錠している。	○	自分の行動をコントロールされる理由や規則を理解することが難しい利用者にとって、鍵をかけられ自由に外に出られないことによる心理的な抑圧感や不安は大きい。職員の連携で、出て行く気配を見落とさない見守りの方法を徹底し、一人ひとりのその日の気分や状態像を把握しながら、鍵をかけないケアに取り組んでほしい。
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	年2回、自主訓練と消防署の指導の下で夜間想定避難誘導訓練や消火訓練を実施している。運営推進会議を利用し、地域住民の消防訓練参加と非常時の協力を得られるように呼びかけをしている。今後2ヶ月に1度は避難訓練を行っていく予定である。		

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	職員が栄養バランスを考えながら、1週間の献立を作成しており、利用者の好みや苦手なものを把握し、メニューの変更や調理方法の工夫等を行っている。個人記録に食事や水分等の摂取量を記録し、職員は情報を共有しながら支援している。食事の15分前に配茶し、水分量の目安は1日1500ccと定めている。自由に飲んでもらえるよう6月からビュアウォーターを設置している。		
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	玄関には、上毛三山の絵が飾られ、職員の写真や会議録等が掲示されている。室内は天井が高く、開放的である。ホールには、テレビ・ソファ・テーブル・椅子等が配置され、カレンダー・時計が見易く掲げられている。雛人形や季節の花、観葉植物等も飾られ、家庭的な雰囲気の中で居心地よく過ごせるよう配慮している。ホーム全体は清潔に保たれている。		
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	入居時に、ベッド以外の馴染みのものを持ってきて使用して頂くよう働きかけている。各居室には、衣料品・鏡台・整理筆筒・衣装ケース・炬燵・化粧品・書籍、家族の写真・縫いぐるみ・本人の作品・慰問で頂いたもの等が持ち込まれ、安心して過ごせる居室となっているように見受けられた。		