

1. 調査報告概要表

作成日 平成21年 11月25日

【評価実施概要】

事業所番号	1070101439
法人名	タクミ工業株式会社
事業所名	グループホーム ベルジ前橋たやの家
所在地	群馬県前橋市上泉町1870-3 (電話) 027-265-6054
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10月14日

【情報提供票より】(21 年 8 月 1 日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 14 年 7 月 1 日
ユニット数	3 ユニット
職員数	22人
利用定員数計	27 人
常勤	17 人
非常勤	5 人
常勤換算	人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨 造り
	3 階建ての 1 階 ~ 3 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)	36,000 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(300,000円)	有りの場合 償却の有無	有	
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	1,300 円		

(4) 利用者の概要(8 月 1 日現在)

利用者人数	27 名	男性	5 名	女性	22 名
要介護1	3 名	要介護2	5 名		
要介護3	9 名	要介護4	6 名		
要介護5	3 名	要支援2	1 名		
年齢	平均 86.1 歳	最低	71 歳	最高	96 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 ・ 土井内科医院
---------	---------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

管理者・支配人・職員は連携を密にしながら、運営理念を大切に、前向きな姿勢でケアの実践に取り組んでいる。利用者一人ひとりの思いや意向の把握に努め、家事や楽しみごと等で自分の力を発揮してもらったり、皆で楽しめる場面づくりをし、温かく見守りながら支援している。毎日(午前・午後)入浴できる体制になっており、個別希望に応じた入浴支援を心掛けている。家族等の来訪時や運営推進会議で出された意見や要望等については、職員が速やかに対応し、改善に向け取り組んでいる。一人ひとりの居室には、馴染みの物や好みの物が持ち込まれている。家族等の思いも感じられる居室もあり、利用者が安心して過ごせるような環境づくりの工夫をしている。

【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>現状に即した介護計画の見直しについては、毎月の会議やミーティングで利用書の状況等について話し合っているが、モニタリングと見直しは3ヶ月に1回行っている。しかし、状態に変化が見られた時には随時の見直しを行い新たな介護計画を作成している。</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>今回の自己評価については、管理者と支配人及び主任が職員の意見を取り入れ、話し合いながら作成している。</p>
重点項目②	<p>会議は定期的開催している。ホームから利用者の様子やサービスの状況報告、前回の検討事項の経過報告等を行っている。議題提案を行い、参加メンバーからの意見や要望を受け、意見交換を行っている。出された意見等はサービスの向上に活かしている。1週間の献立内容が知りたいという要望に応じて、希望する家族等には献立表を配布している。地域のふれあいサロンに参加してはどうかとの意見が出され、6名の利用者が参加している。</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>毎月、写真と利用者の近況を記載した「おたより」を家族等に送付している。家族等の来訪時には、話しやすい雰囲気づくりに留意し、苦情や意見等を聴くように努めている。相談窓口責任者や行政機関等の苦情受付先を文書で明記しており、意見ノートを設置している。運営推進会議に出席している家族等からの要望には、速やかに対応し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>散歩時に、地域の人達と挨拶や話をしたり、花や野菜等頂くこともある。地元中学校の職場体験学習、中学校の合唱部や地域ボランティアの訪問等を受け入れている。地域のふれあいサロンや落語を聞く会に参加したり、地域の自治会館の庭の花見に出かけ会館を開放してもらったり、玉泉寺で甘茶を頂き、住職の話を聴く等、日頃から地域や地域住民との交流を大切にしている。</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 (すでに取り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	地域密着型サービスの意義を確認し、職員会議等で検討しながら、地域密着型サービスとしての事業所独自の理念をつくりあげている。		
	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、理念を共有するため、毎朝のミーティング、申し送り時、ユニット会議や担当者会議等で理念を意識しながら話し合い、ケアの方向性を確認している。日々の生活の場において、理念の実践に向けて取り組んでいる。		
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	散歩時に地域の人達と挨拶や話をしている。花や野菜・果物等を頂くこともある。地元中学校の職場体験学習、中学校の合唱部や地域ボランティアの訪問等を受け入れている。地域のふれあいサロンや落語を聞く会に参加したり、自治会主催の花見会に出かけ、玉泉寺で甘茶を頂き住職の話をお聴き等、日頃から地域住民との交流を大切にしている。		
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	管理者、職員は評価の意義を理解しており、前回の評価の結果については、施設内研修の項目として取り上げ、職員全員で具体的な改善に取り組んでいる。今回の自己評価は、管理者と支配人及び主任が職員の意見を取り入れ、話し合いながら作成している。		
	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	定期的開催している。ホームから利用者の様子やサービスの状況報告、前回の検討事項等の経過報告等を行っている。議題提案を行い、参加メンバーからの意見や要望を受け話し合いを行い、出された意見等はサービス向上に活かしている。1週間の献立内容が知りたいという家族(会議メンバー)からの要望に応じて、希望する家族には献立表を配布している。民生委員(会議メンバー)の意見により、利用者が地域のふれあいサロンに参加している。		

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	介護保険の手続きやサービスの利用方法等で、市の担当者を訪ねたり、電話で相談をしている。ホームを退所し在宅となる利用者の手続きやその後の生活について、地域包括支援センターの担当者と話し合う等、市と連携を図りながら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	家族等の来訪時には、利用者の暮らしぶりや健康状態について報告している。状態の変化がある場合には、随時電話で相談や報告をしている。毎月、写真と利用者の近況を記載した「おたより」を家族等に送付している。金銭管理の報告は定期的に行われている。		
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	運営推進会議や家族等の来訪時には、話しやすい雰囲気づくりに留意しており、苦情や意見等を聞くように努めている。相談窓口責任者や行政機関等の苦情受付先を文書で明記しており、入口に意見ノートを設置している。意見や苦情等には速やかに対応し、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、出来る限り最小限に抑えるように努めている。職員が代わる場合には、利用者・家族等に説明し、約1ヶ月位、主任等が基本的な対応の仕方等を指導しながら共に支援にあたり、利用者に対する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	毎月、職員から希望を聞いて研修テーマを決め、事業所内研修を行っている。法人内研修(接遇・認知症ケア・薬・個人情報やプライバシーの保護等)には、職員が交代で参加しており、外部の実践者研修・リーダー実践者研修等にも参加している。研修内容については、申し送り時や会議等で報告しており、職員は情報を共有している。		
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、レベルアップ交換研修や見学研修、グループホーム大会、定期総会等に積極的に参加している。同業者と交流する機会を持ち、情報交換等をしながら、サービスの質の向上に努めている。		

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)
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	入居前に本人・家族等と面接し、意向を確認している。見学しながらホームの雰囲気や様子等を見てもらい、本格的な利用に移っていけるよう支援している。入居後も本人の話をよく聴くように努め、家族等の協力(電話をしてもらう等)を得ながら、一人ひとりに合わせた対応の工夫をしている。		
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	職員は日常の生活場面で、利用者から昔の話を聞いたり、うどんの打ち方、おやきの作り方、お正月に飾しめ縄の作り方、野菜の栽培方法等、教わることも多い。楽しみながら生活できるよう、共に支えあう関係づくりに留意している。		
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	日々のかかわりの中で、本人の言葉や表情・行動等から思いや意向の把握に努めている。家族等からも生活暦等詳しく聴き取り、その情報を職員間で共有しながら、本人本位に検討している。		
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に努めている。月1~2回開催のユニット会議で話し合い、それぞれの意見や気づきを反映させた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	介護計画の見直しとモニタリングは、3ヶ月に1度行なっているが、状態の変化が見られた場合には随時見直しを行い新たな計画を作成している。	○	状態の変化が見られない場合でも月に1度のモニタリングを行い、

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	本人・家族等の要望や状況に応じて、通院・受診介助、買物支援、自宅周辺への送迎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、本人、家族等の意向を確認し、希望するかかりつけ医で適切な医療が受けられるように支援している。協力医がかかりつけ医となっている利用者の場合は、週1回往診があり、結果については家族等に報告している。		
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	「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」を作成しており、入居時に本人・家族等に説明し、同意を得ている。状況の変化に応じて、本人や家族等ならびにかかりつけ医、訪問看護師、関係者で話し合いを持ち、その時々家族等の意向を確認しながら、全員で方針を共有している。		
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	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等をしないよう、社内研修を行ったり、申し送りや会議等で話し合い確認している。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っている。		
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	一人ひとりの状態やその時の気持ちを大切にしながら、散歩・入浴・テレビ鑑賞・食事の時間・起床や就寝時間・趣味・レクリエーション等、その人らしく暮らせるよう柔軟に支援している。		

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	利用者の力量に応じて、野菜の下ごしらえ、食器洗い、盛り付け、おしぼり巻き等、職員と一緒にやっている。法人の栄養士が献立を作成している。月1～2回焼きそば・お好み焼き・ラーメン・鍋料理・手作りおやつ作り等で食事が楽しくなるように工夫しており、年2回外食も行っている。		
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	毎日(午前・午後)入浴できる体制になっており、個別希望に応じた入浴支援を心掛けている。入浴拒否のある人には、言葉かけや対応の工夫等しながら、入浴を楽しめるよう支援している。		
(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	洗濯物(干し・たたみ)、掃除、草むしり、調理手伝い、後片付け等、力量に応じた役割の支援をしている。ぬり絵、カラオケ、誕生会、納涼祭、クリスマス会、敬老会、干し柿作り、梅酒作り、おやつ作り、ボランティア(銭太鼓・踊り・琴演奏・合唱等)の来訪等で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	天候や利用者の体調等に応じて、外気浴、散歩、買物、ドライブ、季節の花見、外食、コンサート等に出掛けている。出来るだけ戸外に出て、気分転換が図れるよう支援している。		
(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	建物の構造上、利用者の安全面を考慮し、家族等に同意を得て、日中ユニット入口扉は施錠している。	○	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、避難誘導訓練、消火訓練を実施している。(1回は消防署の指導を得て、総合防災訓練を実施)地域の人々の協力を得られるよう、運営推進会議でも話し合い、自治会長に協力の依頼をしている。		

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)
(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	法人関連施設からの配食を受けており、栄養士が献立を作成し、バランスの取れた食事を提供している。アンケートを実施し、利用者の好みや希望を聞いて献立に取り入れている。食事量や水分摂取量を記録し、職員は情報を共有しながら支援している。		
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	玄関入口には、プランターに季節の花を植えている。ホールは明るくゆったりしており、テーブル、ソファやテレビ等が設置されている。壁面には、利用者と職員が育てたゴーヤや朝顔の成長の記録写真、行事の写真等を飾り、居心地よく過ごせるような配慮をしている。		
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	各居室には、鏡台、テレビ、仏壇、炬燵、家族の写真、衣装ケース、テーブルや椅子、カレンダー、観葉植物、化粧品等、馴染みのものや好みものが持ち込まれ、安心して過ごせる場所となっているように見受けられた。		