

1. 調査報告概要表

作成日 平成22年 4月28 日

【評価実施概要】

事業所番号	1070200686
法人名	医療法人社団醫光会
事業所名	グループホーム とんぼ
所在地	群馬県高崎市上豊岡913-3 (電 話) 027-344-6100
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2月24日

【情報提供票より】(22 年 1 月 18 日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 12 年 4 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 6 人, 非常勤 2 人, 常勤換算	7.3

(2)建物概要

建物構造	木造平屋 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)	51,000 円	その他の経費(月額)	円
敷 金	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	有/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 実費 円		

(4)利用者の概要(1 月 18 日現在)

利用者人数	9 名	男性 3 名	女性 6 名
要介護1	4 名	要介護2 1 名	
要介護3	2 名	要介護4 1 名	
要介護5	1 名	要支援2 0 名	
年齢 平均	85.9 歳	最低 71 歳	最高 100 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	はぎわら内科医院 ・ ひろかみ歯科
---------	-------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

管理者と職員は会議等で意見を出し合い、理念に沿ったケアの実践に向けて取り組んでいる。利用者の自立度が平均的に高いので利用者同士の会話も多く、助け合い・支えあって暮らしている。日々のかかわりの中で、職員は利用者の会話等から思いや意向の把握に努め、家事や楽しみごと等で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。利用者が絵札を描き、トランプゲームのように遊ぶ[絵合わせ]を利用者同士で楽しんでいる様子からも伺い知ることができた。運営推進会議には多数の家族等が出席しており、そこでの意見等が運営に反映されている。家族等の協力で、各居室には本人の馴染みのもの等が持ち込まれ、落ち着いて過ごせるような環境づくりの工夫がなされている。

【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) 前回の改善課題であった、市町村との連携については、管理者や介護支援専門員が利用者の報告や提出物等で市の担当窓口へ外向き、相談や情報交換等を行っている。入浴を楽しむことのできる支援では、週2回から週3回へと入浴回数の改善はなされているが、一人ひとりの希望やタイミングに応じた個別の入浴支援にはなっていない。 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、全職員に評価項目の内容についての意見を求め、管理者がまとめ作成をしている。
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) 会議は定期的(2ヶ月に1回)開催されており、事業所から利用者や活動の状況、職員の異動、ヒヤリハットの内容と対策等を報告している。メンバーから質問や意見・要望を受け、話し合いを行っている。そこでの意見等を職員会議等で検討し、サービスの向上に活かしている。改善結果については、次の会議等で報告を行っている。
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) 隔月で「とんぼだより」を発行し、行事の様子、運営推進会議の開催、職員の異動等を家族等に報告している。運営推進会議には、家族等が多数参加しており、意見や要望を聴くよう努めている。家族等の来訪時には話しやすい雰囲気づくりに留意している。家族等から出された意見や要望等は、職員会議で検討し、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) 散歩時に地域の人達と挨拶や話をしたり、季節の野菜を頂くこともある。小学校の運動会に参加している。中学校の体験学習の受け入れを行っている。秋祭りに地域の人達を招待し、交流を図っている。法人の施設利用者との交流も行っている。

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	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や役割を確認しながら、職員会議等で検討し、サービスのあり方を分かり易く示した事業所独自の理念をつくりあげている。		
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	管理者と職員は理念を共有し、職員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。ホールや事務室に理念を掲示している。		
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	散歩時に地域の人達と挨拶や話をしたり、季節の野菜を頂くこともある。小学校の運動会に参加している。中学校の体験学習の受け入れを行っている。秋祭りに地域の人達を招待し交流を図っている。法人の施設利用者との交流も行っている。		
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	評価の結果を踏まえ、職員会議等で話し合い改善に向けて取り組んでいる。今回の自己評価については、全職員に評価項目の内容についての意見を求め、管理者がまとめ作成をしている。		
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	定期的に(2ヶ月に1回)開催しており、事業所から利用者や活動の状況、職員の異動、ヒヤリハットの内容と対策等を報告している。メンバーから質問や意見・要望を受け、話し合いを行っている。そこでの意見等を職員会議等で検討し、サービスの向上に活かしている。改善結果については、次の会議等で報告を行っている。		

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)
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	毎月、市の介護相談員の受け入れを行っている。管理者や介護支援専門員が、利用者の報告や提出物等で市の担当窓口へ出向き、相談や情報交換等を行っている。		
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	隔月で「とんぼだより」を発行し、家族等に配布しており、行事の様子・運営推進会議の開催・職員の異動等のお知らせをしている。家族等の来訪時に健康状態や暮らしぶり等の報告をしている。身体状況等の変化については、随時電話で細かく報告をしている。		
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	運営推進会議には多数の家族等が参加しており、意見や要望等を聴いている。家族等の来訪時には話しやすい雰囲気づくりに留意している。出された意見や要望等は、職員会議等で検討し運営に反映させている。ホーム長が相談・苦情対応窓口になっている。		
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	職員の異動が重なり、利用者に安心感を与える配慮が足りない時期もあった。職員が代わる場合には、「とんぼだより」や運営推進会議にて報告を行っている。新しい職員に対しては、半月から1ヶ月位、先輩職員と一緒に働きながら指導し、利用者へのダメージを防ぐよう努めている。	○	利用者や家族等との信頼関係を築くためにも、馴染みの職員が対応することが重要である。異動や離職がやむを得ない場合でも、その時期や引継ぎの面で利用者への配慮を今後も続けていってほしい。
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(身体拘束、苦情処理、看護・介護職員のためのアサーション)や連絡協議会の外部研修等に交代で参加している。研修資料は回覧している。今後、法人内事業所間での職員交換研修を予定している。		
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。連絡協議会の総会や大会、職員交換研修、認知症サポーター研修等に参加し、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、本人・家族等に見学しながら様子等を見て頂いている。又、利用者と話をしたり、レクリエーションに参加して頂きながら、本格的な利用に移っていくよう支援している。入居後も、本人が安心できるように思いの聴き取りに努め、家族等の協力を得ながら、徐々に馴染めるよう支援している。		
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	日常の生活場面で昔の話を聞いたり、昔の歌や含蓄のある言葉、人生訓等、利用者から教えてもらうことも多い。食事の配膳や下膳、洗濯物たたみ等、出来ることはして頂き、本人と共に過ごし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言葉を掛け、本人の思いや希望、意向等を把握するよう努めている。利用者の言葉や表情等からその真意を推し測ったり、それとなく確認するようにしている。家族等からも情報を得るようにし、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	アセスメントを基に、本人や家族等には日頃のかかわりの中で思いや意向を聞き、介護計画に反映させている。毎月モニタリングを行い、定期的なカンファレンスで職員が話し合い、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。職員間で話し合い、本人や家族等に説明し確認しながら、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	本人や家族等の状況・要望に応じて、通院介助や受診介助、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・家族等の意向を確認し、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。協力医と連携を図っており、月1回の往診支援が行われている。緊急時には適切な処置が受けられるよう配慮している。週1回、訪問看護師が来訪し健康管理を行っている。		
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	契約時に事業所の指針を説明し、本人・家族等の同意を得ている。状態の変化に応じて、本人・家族等の意向を確認しながら、かかりつけ医、訪問看護師等と随時話し合い、関係者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	職員の入職時に、管理者がプライバシーの確保の徹底について説明をしている。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をしないよう、全職員は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尊重し、散歩、体操、リハビリ、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、テーブル拭き、下膳、食器拭き等職員と一緒にやっている。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。昼・夜食の献立や食材は外注であるが、利用者の好みに合わせアレンジをしている。毎日、昼食の献立に手作りヨーグルトを加えている。		
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	週2回から週3回に回数を増やし、基本的には週3回の入浴支援を行っている。一人ひとりのその日の希望を確認し、午後1時半から全員を対象として実施している。浴槽に、ゆず・干したみかんの皮・入浴剤等を入れ、入浴を楽しめるように工夫している。	○	本人のペースで入浴を楽しめるよう、曜日や時間帯等を設定せずに、一人ひとりの希望やタイミングに応じた個別の入浴支援への工夫をしていってほしい。
(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	利用者の生活歴や力量を把握し、毎日のゴミ出し・洗濯物たたみ・テーブル拭き・食事の後片付け等の役割を持ち、日常的に継続できるよう支援している。ラジオ体操・合唱・ホットパック・ちぎり絵・テレビ鑑賞・誕生会・秋祭り・ボランティアの慰問等で楽しみごと、気晴らしの支援をしている。特に、利用者が絵札を描き、トランプゲームのように遊ぶ「絵合わせ」は、皆の楽しみごとになっている。		
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	利用者の希望に応じて、散歩に出かけたり、デッキで日光浴を行っている。買物やドライブ、季節の花見、外食、初詣、イルミネーション見物、正月の外泊等、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	職員の見守りの中で安全を確保しながら、日中は玄関に鍵をかけずに、自由な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	年2回消防署の協力を得て、利用者と共に避難誘導訓練や消火訓練を実施している。緊急時連絡網やマニュアルを作成している。月1回呼集訓練を実施している。地域の協力員体制が整備されており、家族等からも協力の申し出を受けている。近隣に聞こえる警報ベルやパトライトを設置している。		

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	一人ひとりの病状、体調を考慮し、バランスのとれた食事の提供を心掛けている。食事や水分の摂取状況を記録し、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	玄関に香を焚き、手作り作品や花を飾り、長椅子を設置している。ホールは広く、ひな壇飾りで季節感を採り入れる工夫をし、壁には利用者と職員合作の干支のちぎり絵や写真等が掲示されている。テレビやソファークッション、椅子、ホットパック等も設置され、ゆったりと過ごせるように配慮している。南側のデッキは、日光浴や歌を歌う等の憩いの場となっている。		
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	利用者や家族等の要望を取り入れ、ベッドや畳の対応を実施している。各居室には、箆簀、応接セット、テレビ、時計、家族の写真、化粧道具、縫いぐるみ等、馴染みのあるものや思い出のあるもの等が持ち込まれ、本人が落ち着いて過ごせるような工夫をしている。		