

1. 調査報告概要表

作成日 平成22年5月 5日

【評価実施概要】

事業所番号	1072500158
法人名	細野介護サービス有限会社
事業所名	グループホーム くつろぎの里
所在地	群馬県安中市松井田町土塩1369-1 (電話) 027-393-3685
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3月9日

【情報提供票より】(22年2月21日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 16年 2月 7日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	10人	常勤	6人, 非常勤 4人, 常勤換算 6.9

(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)	43,500円	その他の経費(月額)	実費 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	200 円	昼食 400 円
	夕食	400 円	おやつ 50 円

(4) 利用者の概要(2月21日現在)

利用者人数	9名	男性	3名	女性	6名
要介護1	0名	要介護2	5名		
要介護3	3名	要介護4	0名		
要介護5	1名	要支援2	0名		
年齢	平均 83歳	最低	71歳	最高	99歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	公立碓氷病院・松井田病院・須藤病院・小林歯科
---------	------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

運営者はサービスの質の向上を目指している。利用者が入所間もない場合はそれまでの生活の継続と他の利用者との相性に配慮し、安全で安心な理念の実践が行われている。また、各居室が個性的である。これは、個別ケアがなされていることの1つの表れである。持ち込まれているもので、その人がその人らしく生活していた過去がわかる。毎日の生活の他にその人の内面にまで寄り添い、大切にされている支援であると同えた。また災害対策に力を入れている。災害訓練の夜間想定訓練には、夜勤対応者一人ずつが訓練に参加し、のべ5日間行われた。立地上、水害対策を含んだ災害マニュアル、連絡網が整備され、地域住民に災害を知らせるブザーも設置されており、災害対策が図られていることが確認できた。

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)
	評価の意義の理解と活用については、今回の自己評価は職員全員に配布し記入をしてもらい、管理者がとりまとめた。
重点項目②	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	全職員で取り組み、管理者がまとめあげた。
重点項目③	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(2ヶ月に1回)に開催しており、事業所からサービス提供状況・職員の異動・行事・防災訓練等の報告を行い、出席者からの意見・要望を受け、話し合いを行っている。出された意見等はミーティング等で報告しサービス向上に活かしており、家族から運営推進会議開催日を土曜日に設定してほしいという意見が出て曜日変更を行った。
重点項目④	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)
	苦情申出書を作成し電話・FAX等で管理者・代表者・第三者委員に声が届く仕組みがある。毎月家族にお便りを送付し、個別のコメント欄を設け、日常生活の写真と共に報告し、意見が出やすいように働きかけている。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、苦情や意見等聴くように努めている。
重点項目⑤	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	全員で参加する地域の秋祭りや敬老会をはじめ、地域住民も参加する陶芸教室(1回/月)等に行ける人には参加してもらっている。中学生の体験学習や三味線・フラダンス・歌と芝居のボランティアの受け入れを行っている。

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職員全員で確認し、事業所独自の経営理念を掲げている。		
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、ケアの方向性を確認しながら勉強会やミーティング(1回/2ヶ月)時に話し合い、日々の生活の場において、理念に沿ったケアの実践に向けて取り組んでいる。理念は玄関・事務所に掲示してある。		
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	全員で参加する地域の秋祭りや敬老会をはじめ、地域住民も参加する陶芸教室(1回/月)等に行ける人には参加してもらっている。中学生の体験学習や三味線・フラダンス・歌と芝居のボランティアの受け入れを行い、職員からの情報も活用し、地域住民との交流に努めている。		
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	外部評価の結果については、職員会議等で話し合い、具体的な改善に向け取り組んだ。今回の自己評価については、全職員に配布し、記入をしてもらい、管理者がとりまとめ作成した。		
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	運営推進会議は定期的(2ヶ月に1回)に開催しており、事業所からサービス提供状況・職員の異動・行事・防災訓練等の報告を行い、出席者からの意見・要望を受け、話し合いを行っている。出された意見等はミーティング等で報告しサービスの向上に活かしている。家族から運営推進会議開催日を土曜日に設定してほしいという意見が出て曜日変更を行った。		

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	介護相談員の受け入れを行っている。月に1回行われる市の事例検討会に毎回ケアマネジャーが参加し、サービスの質の向上に活かしている。更新申請を行っている。		
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	家族等の来訪時には、利用者の健康状態等を伝えている。また、体調の変化や受診の結果等は必要に応じて・随時に電話で相談や報告を行っている。毎月のお便りには日常の様子や、個別のコメント欄を設け、日常生活の写真と共に報告している。職員の顔写真が玄関に貼られている。		
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	苦情申出書を作成し電話・FAX等で管理者・代表者・第三者委員に声が届く仕組みがある。家族等の来訪時や行事参加時には、話しやすい雰囲気づくりに留意し、苦情や意見等聴くように努めている。家族から足元が寒いのではないかという意見が出て、温度計を設置して、出された意見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	新入職員には「ケアプラン詳細版」を作成し、管理者・ケアマネジャーが付いて、日勤から夜勤に入ってもらい1ヶ月くらいで能力や意欲・ルールが守れるかどうかを見極め、採用している。運営推進会議で異動の報告を行い、利用者には、早く馴染んでもらえるように努めている。		
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	段階や研修内容によって希望の研修にも参加できる。リーダー研修やインフルエンザ研修には順番で参加している。研修後は報告書を作成し、勉強会で共有している。		
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、グループホーム大会に参加している。市の事例検討会にケアマネジャーが参加し市内の同業者と交流の機会がある。運営者はサービスの質の向上のために、管理者・ケアマネジャーが他ホームを見学したり、参考にしたりすることは大切なことであると考えている。		

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)
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	在宅からの利用の場合は利用者宅を訪問し、入居後の生活に反映させるために、生活全般の環境を拝見してくる。病院等から利用の場合も訪問し、関係者から情報を得て、また、家族から在宅時の状態を聞いて、楽しみ事、レクリエーション等の支援につなげている。また、他の利用者との相性も検討し、徐々に馴染めるよう配慮している。		
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	職員は利用者に人生の先輩として日常の生活場面(行事や設え・料理等)を教えてもらったり、利用者からの「ありがとう」の言葉や料理が「美味しい」の言葉に励まされている。お互いに喜怒哀楽を共にしながら生活している。		
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	入浴時にゆったりと話をしながら、日々の係わり合いの中から思いを汲み取っている。コーヒーが飲みたい・歩きたいという希望を把握し、困難な場合には、本人本意に検討している。		
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・家族等の思いや意見を聴き目標を立てている。職員会議等で職員の意向も確認し、意見交換を行い、それぞれの意見等を反映し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	介護計画の見直しは基本的に月1回のモニタリングを参考に、3ヶ月に1度と状態の変化に応じた随時の見直しを実施している。職員間で意見交換を行い、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	本人・家族等の要望や状況に応じて、フリー勤務の職員が通院介助や買物支援・陶芸教室への送迎・親戚宅への訪問・自宅への送迎や訪問理美容等で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	希望するかかりつけ医で適切な医療が受けられるよう支援しているが、入居前に本人・家族等の意向を確認し、協力病院への変更も出来る。希望により月1回訪問看護師が利用者の健康指導等を行っている。		
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	重要事項説明書の中に「重度化対応・終末期ケア対応方針」を明記している。入居時に本人・家族等に説明し同意を得ており、方針の共有を図っている。状態の変化に伴い、家族等ならびにかかりつけ医や訪問看護師等とその都度話し合いを行い、納得していただける支援をするよう努めている。		
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	利用者一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重し、排泄時には耳で小さな声での声かけや名前は本人の希望以外は～さんと呼んでいる。何事も一番先にしてほしい人への対応等配慮しながら支援している。記録等の個人情報の取り扱いに関しては、事務所に鍵をかけ適切に保管されている。職員とは秘密保持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	基本的な一日の流れはあるが、起床・消灯は利用者のその日の様子で本人の希望を取り入れている。午前10時から手足の運動・歌の時間に当てている。デイサービスとの交流・平行棒・歩行器の訓練も一人ひとりの状態や思いに配慮しながら、希望に沿って支援している。		

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、料理の下ごしらえ・味見に参加している。食材の買出しのときに買いたい物等の希望を聞いている。献立は希望と季節のものを取り入れている。職員は見守りや介助をしながら利用者と一緒に食事をしている。おやつ作りにも利用者は参加している。楽しい雰囲気づくりを大切にしてお寿司等の外食の機会もある。		
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、2日おきの入浴支援を行っている。希望により毎日でも入浴できる体制が出来ている。個人的に希望が出ており、支援されている。		
(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	利用者の生活歴や力量を把握し、モップかけ・洗濯物たたみ・野菜の下ごしらえ・畑仕事の役割を持ち、日常的に継続できるよう支援している。陶芸教室・ボランティアの三味線・フラダンス・公民館利用・買物・外出・ドライブ・デイサービスへの訪問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	天気が良ければ散歩に出かけたり、庭・ベランダでの外気浴、公民館が避難所になっているために公民館に出かける練習等の、日常的な外出支援が行われている。		
(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	日中は施錠はしていない。不穏・興奮の利用者がいる場合施錠する時もあるが、基本的には開錠している。		
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、日中・夜間を想定した避難誘導訓練、消火訓練を実施している。夜間想定訓練には、夜勤対応者一人ずつが訓練に参加し、のべ5日間行った。立地上、水害対策を含んだ災害マニュアル、連絡網が整備され、地域住民に災害を知らせるブザーも設置されている。		

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	食事や水分の摂取状況を個別に記録し、職員は情報を共有している。水分の目安を1200cc以上と設定している。食事量は10割、水分量はトータルで記録されている。		
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	室内は明るく開放感があり、畳のスペースが取り入れられている。テーブル・いす・ソファが配置され、季節のおひな様が飾られ、行事等の写真が掲示されている。利用者が安心して戸外で過ごせるよう庭やベランダが整備され、外気浴や野菜作りを楽しんでいる。		
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	居室には、洋服箆笥・冷蔵庫・テーブル・こたつ・化粧品・観葉植物・カレンダー・プロ野球チームのポスター・生きている亀・ポータブルトイレ等、馴染みのある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。		