

1. 調査報告概要表

作成日 2010年5月7日

【評価実施概要】

事業所番号	1090400068
法人名	社会福祉法人さかい福祉会
事業所名	グループホーム 銀杏
所在地	群馬県伊勢崎市境上淵名 1010-1 (電話) 0270-76-6544

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 16 日

【情報提供票より】(22年2月22日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 20 年 1 月 7 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	7.0 人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨平屋 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	有(円)	無	
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(円)	有りの場合 償却の有無	無
食材料費	朝食	380 円	昼食 500 円
	夕食	500 円	おやつ 0 円
	または1日当たり 円		

(4) 利用者の概要(2月22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	1 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 88 歳	最低	86 歳	最高	93 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	伊勢崎佐波医師会病院 鶴谷病院 あさひ歯科医院
---------	-------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

事業所の理念を常に意識して、利用者一人ひとりのその人らしさを大切にされた対応に真摯に取り組む管理者の姿勢から、業務に対する深い思いが感じられる。出来れば現在の管理者の現場業務の割合を減らし、職員教育に更に力を入れることで理念として掲げているパーソンセンタードケアがより充実したものになることを期待したい。防災面での意識が高く、運営推進会議でも話し合いがもたれ、地域住民の連絡網が作成されており、災害訓練の時に地域の方々が多数参加していることから伺える。開所後2年目と日は浅いが、管理者をはじめ職員の今後の取り組みにより更なる成長が楽しみなホームである。

【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)
	今回が初めての外部調査である。
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)
	自己評価は管理者が中心になって職員の意見を聞き、管理者が纏めて作成したものである。
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)
	会議は2ヶ月に1回、第3月曜日の午後5時からの開催と決めている。事業所の状況・利用者の生活振り・苦情やヒヤリハットについての報告等を行っている。参加者から地域の情報を聞いたり防災について話し合っサービスに反映させている。家族の参加については家族代表が参加し、代表者には法人より委嘱状を出している。
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)
	ホームの玄関にご意見箱を設置し、重要事項説明書には苦情受付窓口を明記し、家族に説明している。気軽に話の出来る雰囲気作りに配慮し、家族等の意見はサービスの提供に活かしている。家族と利用者の関係を持続させたいとの考えで病院受診は家族にお願いしているが、家族から日頃の利用者の様子が分からないと受診時に困るとの意見があり受診時連絡帳を作成し、有効に活用している。
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)
	地域のお話・八木節・アコーディオン演奏等のボランティアを受け入れたたり、地域のイベントには積極的に参加するようにしている。事業所の夏祭りには地域の人々に案内をして、隣組約15軒、58名の方の参加があり交流の輪が広がった、散歩時には言葉を交わして馴染みの関係を作るように努め、地域の方から野菜等をいただくようになった。

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	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	パーソンセンタードケアを目標に、その人らしさを大切にしたいケアの実践を掲げた事業所独自の理念を作りあげているが、地域密着型サービスとしての理念は盛り込まれていない。	○	「利用者が地域の中でその人らしく暮らし続けることを支える」という地域密着型サービスの役割を理解し、事業所の理念に付け加えることを検討して欲しい。
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	理念は職員の目に触れる場所に掲示しており、常に意識しながら日々の対応に取り組むよう努めている。朝夕の申し送り時や職員会議等の場で理念に触れ、職員は理念を確認している。		
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	地域のボランティア(お話・八木節・アコーディオン演奏等)の受け入れや地域のイベントへの参加等を積極的に行っている。事業所の夏祭りには地域の人々に案内を出し、隣組約15軒、58名の参加があり交流の輪が広がった。散歩時には言葉を交わして馴染みの関係を作るように努め、地域の方から野菜等をいただくようになった。		
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	自己評価の意義を理解しており、今回の自己評価は管理者が中心になって、職員の意見を聞きながら纏めたものである。外部評価は今回が初めてである。		
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	会議は2ヶ月に1回開催し、事業所の状況・利用者の生活振替り・苦情やヒヤリハットについての報告を行っている。参加者からは地域の行事等の情報を聞いて、サービスに反映させている。市の担当職員の参加は無いが地域包括支援センター職員が参加しており、開催日は第3月曜の午後5時からと決めている。家族の参加については家族代表を決め法人より委嘱状を交付している。		

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	運営推進会議に市の担当職員の参加は無いが、相談事や申請書類作成上不明な事柄は市の担当者を訪ねて話し合い、出来るだけ交流の機会を作っている。		
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	担当制で各利用者の担当職員がホームでの生活振りや健康状態などを記入した家族報告書を作成し、家族の来訪時に預かり金の収支報告書と一緒に渡している。家族が出来るだけ疎遠にならないように、家族報告書等は手渡しするようにしている。ホームだよりは毎月発行しており、家族の来訪時に閲覧してもらっている。職員の異動についてはホーム掲示板で知らせている。		
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	ホームの玄関にご意見箱を設置し、重要事項説明書には苦情受付窓口を明記し家族に説明している。家族との関係の持続ということで病院受診は家族にお願いしているが、家族から日頃の利用者の様子が分からないと受診時に困るとの意見があり、受診時連絡帳を作成し有効に利用している。		
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出来るだけ抑えるよう努力している。異動について玄関にある掲示板やお便り等で報告している。新入職員については管理者が対応してから、業務に慣れた先輩職員が指導にあたっている。		
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	外部研修には順番で参加するようしており、実践者研修・認知症や権利擁護に関する研修等を受講しており、研修の内容については研修報告書を提出し、職員はそれを閲覧、内容を共有している。内部研修として排泄・徘徊・暴力・妄想等について学習している。新年度からは計画的に内部研修を開催するために職員研修計画が作成されている。		
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、リーダー研修や交換研修に参加している。又、近隣のグループホームと運動会等を共同で開催して、交流を持つことで情報交換を行いサービスの向上に反映させている。		

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	本人・家族に見学してもらい納得しての利用をお願いしている。希望する方には体験利用(見学の際、家族には2~3時間席をはずしてもらい、本人とホームの利用者が共に時間を過ごす)を行っている。入居後帰宅願望のある場合は散歩に出かけて気分転換してもらおう等、寄り添った対応をしている。入居後3ヶ月位は家族との交流を遮断することも、ホームに馴染むのに効果のある場合があるとの医師の助言を受けて参考にしてている。		
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	野菜の作り方を教わったり、おやつ作りの時に助言をもらいながら、利用者と職員は共に支えあい、学びながら過ごすことを大切に考えている。共有空間の一部コーナーには昔のミシン・茶箱・ソロバン等が置いてあり、利用者から昔の生活の様子を教えてもらう等学ぶことが多い。		
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	日々の生活の中での言動から思いや希望の把握に努め、それらの情報は介護記録や申し送り簿に記載し全職員が共有している。自己の思いを上手く表現出来ない利用者に対しては、声かけを多くして表情等から察知したり、家族等からの情報を参考にしている。		
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	利用者・家族の要望や意見を確認し、職員会議で話し合い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	3ヶ月毎のモニタリング、6ヶ月に1回の見直しと更新時の見直しを行っている。状態に変化が生じた場合は随時、見直しを行い新たな介護計画を作成し、家族の確認を得ている。	○	新たな要望や変化が見られない場合でも、月に1回程度は新鮮な目で本人や家族の意向を確認するために、月に1回のモニタリングと3ヶ月に1回の見直しをすることが望まれる。

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、その時々々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	基本的には病院受診は家族にお願いしているが、家族の状況に応じて通院の支援をしたり、買い物同行や美容院の送迎等柔軟な対応をしている。		
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	入居前のかかりつけ医の受診となっている。基本的には家族受診で、前回受診時からの利用者の様子を記載した受診時連絡帳を家族に渡し、適切な医療を受けられるよう支援している。		
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	重要事項説明書に「看取り指針について」の内容が詳細に記載しており、入居時に家族等に説明している。これまで看取りの例は無いが、今後そのような状況になった場合は関係者と話し合いを持ちながら、出来るだけ家族の希望に添っていきたいと考えている。		
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	個人情報の取り扱い特に外部漏洩等についての注意を管理者は時々職員に伝えている。一人ひとりの誇りやプライバシーを損ねないよう、トイレ誘導時等の声かけや対応等に細心の注意を払っている。		
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	基本的な一日の流れはあるが、起床・就寝・食事・入浴の時間についても体調や意向を考えながら一人ひとりのペースを大切にした柔軟な対応をしている。お酒やタバコについても希望があれば体調等を考慮しながら支援したいと考えている。		

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	テーブル拭き・お絞りに配り・配膳・下膳・食器洗い等は利用者と職員と一緒にしているが食事は一緒に摂っていない。	○	暮らし全体の中での利用者と職員との関係づくりの面から考えても、利用者と職員が同じ食卓を囲んで同じ食事を味わいながら摂ることの意味は大きいので、今後検討して欲しい。
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	基本的には週に2回の入浴となっているが希望があれば毎日でも入浴の支援を行っている。入浴を拒否する方には言葉かけの工夫をしたり、足浴で対応することもある。季節感を味わいながら入浴を楽しんでもらうために菖蒲湯・柚子湯・菊の湯等と毎月いろいろな工夫をしている。		
(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	各利用者の出来ることが生活の張り合いや喜びになるよう、テーブル拭き・食器洗い・食器収納・洗濯物干しやたたみ・ほつれ縫い等の役割をお願いしている。外食・ショッピング・花見・ドライブ・誕生会・花火大会・ソーメン流しなど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、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	散歩やドライブに出かけたり、日光浴を兼ねてテラスでのお茶を楽しむ等、出来るだけ戸外に出て気分転換を図るよう取り組んでいる。		
(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	鍵をかけることの弊害は理解しているが、徘徊多動の利用者がいるため、玄関横の事務所に職員がいる時には鍵はかけていないが、状況により施錠することもある。常時施錠しない取り組みを検討したいと考えている。		
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	法人内の他の施設と合同で年に2回、昼夜を想定して防災訓練を実施している。防災については運営推進会議でも話し合わせ訓練時には委員に見学してもらっている。又、地域の協力網が出来ており訓練時には地域の方も参加している。		

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)
(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	管理栄養士によるバランスのとれた食事が提供されており、食事と水分の摂取量を毎日記録し健康管理に活かしている。一日の水分摂取量の目安を1500ccとして支援に取り組んでいる。		
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	食堂や廊下にはテレビ、観葉植物、地域交流の写真、各利用者の今年の抱負を漢字一文字で表した一覧表等を掲示している。共用空間の一部にあるバリアフリーとなっている畳のコーナーには足踏みミシン、茶箱、ソロバン等の昔を懐かしく思い出させるような設えにして、利用者が安心して居心地良く過ごせるような環境作りの工夫が見られる。		
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	使い慣れた寝具や置時計、藤の椅子・人形・家族や誕生会の写真・小型の洗濯物干し・昔舞踊をしていた方は踊り方の図や当時の写真等が持ち込まれており、利用者一人ひとり個性のある居室が作られている。		