

【評価実施概要】

事業所番号	1070400948
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 のいちご
所在地	群馬県伊勢崎市連取町 2344-7 (電話) 0270-50-7281

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 10 日

【情報提供票より】(22年2月15日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 16 年 2 月 15 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	9 人	常勤 6人, 非常勤 3人, 常勤換算	7.7 人

(2)建物概要

建物構造	木造平屋建て 造り		
	1階建て	1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)	54,000 円	その他の経費(月額)	光熱費:1日500円 其他実費
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	
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(2月15日現在)

利用者人数	8 名	男性	1 名	女性	7 名
要介護1	1 名	要介護2	3 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 90 歳	最低	78 歳	最高	97 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	大井戸診療所・連取歯科クリニック・訪問看護ステーションきらくな家
---------	----------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

管理者・職員は理念「・・・住み慣れた地域で尊厳あるその人らしい生活・・・」をケアの大変なとき・ケアに迷ったときに基本に戻り、ケアを見直す道しるべとして共有している。利用者一人ひとりの個性を尊重し、その人の特徴を掴んだケアに結びつけている。それは、食事の時やお楽しみの時間の時に利用者の動きを察知して職員がさっと寄りそう姿で確認できた。声をかけるのでもなく、走ってそばに行くのでもなく、さりげなくそばに寄り添うケアは利用者に安心と信頼をもたらしている。また、共用空間は利用者の人生経験を尊重した落ち着いた設えとなっている。

【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>鍵をかけないケアの実践では開けていた時期はあったが、新入居者やその時の様子を見て施錠しているため改善されてはいない。</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>職員全員に評価票を配布し、記入してもらい管理者がまとめた。</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>開催通知を全家族に通知し、参加家族が増えている。会議は定期的開催されており、施設から外部評価結果の報告や日頃の利用者の様子、新型インフルエンザについて、非常口の確認、ヒヤリハット報告、食中毒等が話し合われている。討議の結果、非常口が増設されたり、地域住民から声をかけられるようになった等で地域に知られ知名度が上がったことを実感できた。</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>契約書に苦情受付の窓口を明記すると共に、意見箱を設置している。家族等の面会時に出来るだけ声をかけ、発言にも配慮し、安心してもらえる対応をしている。</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>地域の高齢者の集まるミニデイに参加して、ゲームやお茶、おしゃべりを楽しんでいる。「のいちごだより」を回覧板に入れてもらい施設の情報を発信している。施設でAED講習を行い施設を開放している。地域の祭・神輿・催し物に参加して地域との馴染みの関係を作るようにしている。</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 (すでに取組んでいることも含む)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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	平成18年度に地域密着型サービスを意識した理念を作り上げている。		
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	事務所・玄関に掲示し、実践の場で悩んだ際には理念を振り返り基本に戻るようになっている。また、迷った時には、皆で話し合い理念を目標にケアを見直すと云う姿勢を大切にしている。		
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	地域の高齢者を集めたミニデイに参加して、ゲーム・おしゃべり・お茶飲みを地域の高齢者と一緒に楽しんでいる。回覧板に「のいちごだより」を入れてもらい、AED講習を地域住民に参加の呼びかけ等の情報提供をしている。地域の祭りや作品展等への参加、中学校のチャレンジウィーク等で地域交流の機会としている。		
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	職員全員に自己評価票を配布し記入してもらい、その後管理者がまとめた。前回の外部評価結果を受けて施設についても開ける時間を設ける等取り組んだ。		
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2ヶ月に1回定期的に開催している。区長・民生委員等の協力で地域から声をかけられることが多くなり、地域の高齢者の相談にも対応することができた。ホームから利用者の日頃の様子や健康状態、事業所の状況等を報告し、委員からは意見を聞いたり、情報交換を行い、スプリンクラーの取り付けや非常口の増設等に繋がった。		

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	基本的には法人本部が市との連携を行っているが、分からないことがあったりする場合は管理者が直接聞いている。		
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	家族の来訪時等に小口現金の報告や日頃の暮らしぶり、受診の際に変化が生じた場合の報告をしている。年に4回発行の「のいちごだより」でも行事予定等を掲載している。毎月利用料を現金で持参してもらい、報告する機会を多くするようにしている。		
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	看取りの経験もあり、変化があれば家族等に連絡し、意見を聞くようにしている。家族等の面会時には出来るだけ声掛けを行い、コミュニケーションの機会を持ち、意向や要望等言い易い雰囲気を作っている。		
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	OJTとOFFJTを充実させ、4ヶ月608時間の研修を行い利用者へのダメージを防ぎ、標準化されたサービス提供に努力している。入職者には日勤帯から先輩職員が同行指導をし夜勤帯勤務を経て独り立ちさせている。		
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	キャリアアップ制度を導入し、OJT・OFFJTを駆使して全ての職員の質が向上するようにしている。法人内外の勉強会や研修会には出来るだけ多くの職員が希望や順番により参加できる機会を作っている。実践者研修・応急手当・介護講習会等に参加し、カンファレンス等の会議の場で他の職員に報告している。		
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	地域密着型連絡協議会に加入しており、グループホーム大会(第6回大会で看取りについての事例発表)・同業他社の運営推進会議・グループホーム交流会に参加して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)
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	在宅からの場合は訪問してもらい、ホームの雰囲気を感じて、納得した利用に繋げている。病院や施設からの入居希望の場合は、職員が面会に行き、馴染みの関係を作り利用に繋いでいる。入居後はふらっと出て行く人にはその都度話して納得してもらい、安心して馴染めるよう対応している。		
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	季節の行事をホーム全体で楽しみ、職員が忘れると利用者から声がかかる等で教えてもらったり、作品を通して満足感を味わってもらっている。体調によって食器・テーブル拭き・モップかけをお願いし、共に支えあう関係を築いている。		
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	日々の係わりの中で、言動や表情からその真意を推測し提案して、本人の意思を確認して支援に結び付けている。その視点も尊厳を大切にというホーム長の思いを職員が受け継いで、食べたい物や、やりたいことを確認している。		
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	職員は担当制をとっており、本人・家族から意向や希望・要望を聴き、アセスメントを参考に、全職員と話し合い、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	定期的に1ヶ月毎にモニタリングを行い、3ヶ月に1回のケアカンファレンスで見直しと状況の変化に応じて随時の現状に即した新たな介護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 (すでに取組んでいることも含む)
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>					
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	本人や家族の状況や要望に応じて、好きな物や、趣味の編み物用の毛糸を買いに行ったり、通院支援・訪問歯科等で柔軟に対応している。		
<b>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</b>					
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	本人及び家族等の希望するかかりつけ医となっている。協力医の月に2回の往診や通院支援、訪問看護との医療連携体制がある。		
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	家族等の意向を聴き、関係者でその都度話し合いを行い、1名の看取りの経験がある。「重度化対応・終末期ケア対応指針」を重要事項説明書に盛り込み関係者で共有できる体制があり、支援に繋げている。		
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<b>1. その人らしい暮らしの支援</b>					
<b>(1) 一人ひとりの尊重</b>					
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	尊厳を大切に本人の生活を大事にしたいという管理者・職員の思いがあり、入室の際のノックやお便りに掲載する写真等慎重に対処している。職員の入職時には秘密保持に関する誓約書を取り交わしている。		
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	基本的には一日の流れ(朝のバイタル測定等)はあるが、「9人同じ生活ができるわけではない」という考えから、得意な編み物を楽しんでもらったり、利用者の思いや状況を優先した対応で毎日が送れるような支援をしている。		

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 (すでに取組んでいることも含む)
<b>(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</b>					
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	食器拭きやテーブル拭き・下膳等を安全に配慮しながら職員の声かけで一緒に行っている。利用者と職員と一緒に食事を楽しみ、外食も取り入れ、食事が楽しいものとなるように支援されている。		
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	基本的には週に4日の入浴支援を行っており、4日の中で利用者のタイミングに合わせた対応をしている。	○	職員数等の事情もあるとは思いますが、日数や曜日に縛られない入浴支援をお願いしたい。
<b>(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</b>					
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	得意分野で一人ひとりの力を発揮できる場面作りを行い、洗濯物たたみ・食器拭等の役割、誕生会や外食・ボランティアの踊りや紙芝居・実習生の得意技披露・ドライブ・花見・買物・押花クラブ等の楽しみ事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・希望に応じて散歩や買物、庭先でのお茶飲み・外気浴等で日常的に外に出る機会を作っている。		
<b>(4) 安心と安全を支える支援</b>					
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	前回の外部評価結果を受けて鍵をかけない時期もあったが、利用者の状況等により、家族からの依頼もありその日の様子で玄関には施錠している。	○	家族からの施錠依頼や職員の見守り強化等の話し合いを行い、施錠をしない方向でのサービスについて検討してほしい。
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	地域へは災害時の協力依頼をしている段階である。自主訓練を行い、21年度中に消防署の立会い訓練を行う予定となっている。		

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)
(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	利用者の嗜好や体調等を考慮しながら、職員が献立とバランスのとれた食事を提供している。食事、水分の摂取量を記録している。1日の水分摂取は1300ccを目安としている。		
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	ホールは明るく開放感があり、共有空間にはテーブルが4つ分かれて配置されている。ピアノ・テレビ・ソファ・利用者の作品や行事の写真が飾られている。		
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	利用者の使い慣れた、たんす・三面鏡やテーブル・いす・カレンダー・お位牌・家族の写真等が持ち込まれており、居心地良く過ごすための居室作りがされている。		