

1. 調査報告概要表

作成日 2009年2月20日

【評価実施概要】

事業所番号	1570600914
法人名	株式会社ほっとしばたケアセンター
事業所名	ほっとしばたケアセンター
所在地 (電話番号)	新潟県新発田市豊町3丁目5番11号 (電話 0254-23-0155)
評価機関名	エム・エム・シー総合コンサルティング 株式会社
所在地	新潟県上越市富岡3446
訪問調査日	平成21年1月21日

【情報提供票より】(平成20年12月15日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 17 年 5 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	16 人	常勤 10 人, 非常勤 6 人, 常勤換算	15.28

(2)建物概要

建物構造	木造造り		
	2 階建ての		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)	35,000 ~ 43,000 円	その他の経費(月額)	15,000 円	
敷金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	無	有りの場合 償却の有無	無	
食材料費	朝食	300 円	昼食	300 円
	夕食	300 円	おやつ	100 円
	または1日当たり 円			

(4)利用者の概要(12月10日現在)

利用者人数	18 名	男性	5 名	女性	13 名	
要介護1	7 名	要介護2	3 名			
要介護3	5 名	要介護4	1 名			
要介護5	2 名	要支援2	0 名			
年齢	平均	82 歳	最低	71 歳	最高	91 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	医療法人社団斎藤医院、新潟県立新発田病院、社団法人新発田市歯科医師会
---------	------------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

新発田駅より車で5分ほどの閑静な住宅街の中にあるショートステイ、デイサービス、居宅介護支援事業所を併設したグループホームです。複合施設のメリットを活かした研修や緊急時等のサポート体制は利用者や家族の安心に繋がっています。施設は呉服店の展示場を改修した「まゆみ庵」、同敷地内に増設された「双樹庵」の2ユニットであり、敷地内のよく手入れされている日本庭園は四季折々の表情を見せて、入居者や訪れる家族の心を和ませてくれます。「幸せ広がるみんなの笑顔」というスローガン通り、利用者は気さくで明るい職員やボランティアに囲まれ、楽しく穏やかに過ごされています。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目	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)
	昨年度の評価の結果は定例会で職員に伝え、全職員で改善に取組まれました。今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
重点項目	昨年度の改善を踏まえて、全職員一人ひとりが自己評価を行い、グループホームのケアについての理解が深められています。
	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)
重点項目	事業所からの報告に加え、参加者からの意見や要望、参加者への協力依頼が行われています。町内会副会長が参加したことにより、地域交流に関する協力が得られるようになりました。また、地域包括支援センターのセンター長も参加しており、地域のグループホームの交流等の提案が行われています。
	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)
重点項目	意見箱の設置、2ヶ月に1度のはがきによるサービスアンケートの送付、面会時・受診時などの意見収集を行い、反映させるように努力されています。
	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
重点項目	日常的な近所の人との挨拶、盆踊り・側溝掃除・作品展・料理講習会・高齢者大学「あやめ学級」などへの参加、事業所の夏祭りへの地域住民の招待、ボランティアの受入れなど、積極的な地域交流が行われています。また、事業所内の交流スペースを地域に開放する取り組みも検討が進められています。

2. 調査報告書

(部分は重点項目です)

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)	取り組みを期待したい項目 (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. 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	利用者と職員がいろいろな案を出し、いっしょに考え「その人らしく、安心して暮らせる生活の場」という事業所独自の運営理念がつくりあげられています。また、「その人らしく」という利用者の尊厳について、さらに分かりやすいものにしたいと検討が進められています。		
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	事業所独自の理念をもとに、全体目標・ユニットごとの目標に加え、「目配り・気配り・さりげなく 幸せ広がるみんなの笑顔」という分かりやすく具体的なスローガンに落とし込まれ、理念の具現化に向けて取り組まれています。		
2-2	3	家族や地域への理念の浸透 事業所は、利用者が地域の中で暮らし続けることを大切にしたい理念を、家族や地域の人々に理解してもらえるよう取り組んでいる	昨年度の評価の際に、地域に対する情報発信が課題となったため、運営推進会議の場で提案をもらい、広報による情報発信が行われるようになりました。		
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	日常的な近所の人との挨拶、盆踊り・側溝掃除・作品展・料理講習会・高齢者大学「あやめ学級」などへの参加、事業所の夏祭りへの地域住民の招待、ボランティアの受入れなど、積極的な地域交流が行われています。また、事業所内の交流スペースを地域に開放する取り組みも検討が進められています。		
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	昨年度の評価の結果は定例会で職員に伝え、全職員で改善に取組まれました。また、昨年度の改善を踏まえて、全職員一人ひとりが自己評価を行い、グループホームのケアについての理解が深められています。		

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)	取り組みを期待したい項目 (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	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、そこの意見をサービス向上に活かしている	事業所からの報告に加え、参加者からの意見や要望、参加者への協力依頼が行われています。町内会副会長が参加したことにより、地域交流に関する協力が得られるようになりました。また、地域包括支援センターのセンター長も参加しており、地域のグループホームの交流等の提案が行われています。		
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	定期的な報告、相談に加え、市の担当者が事業所を見学し、事業所の理解を深める取組みが行われました。		
6-2	11	虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止関連法について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内で虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	外部の虐待防止に関する研修への参加と参加者からの伝達研修、言葉の虐待に関する対応方法の資料の配布など、勉強会や定例会議での話し合いにより、職員への周知徹底が図られています。		
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合わせた報告をしている	2ヶ月に1度の個別便り、グループホーム便りの他に、面会・受診時などに日頃の様子を伝えることや、金銭に関する出納帳の確認とサインが行われています。また、体調の変化、病院への受診、身の回りの生活物品の補充など気付いたことがあるときは随時電話連絡がされています。加えて、事業所の活動が掲載された記事などをコピーし、適宜家族への情報発信が行われています。		
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	意見箱の設置、2ヶ月に1度のはがきによるサービスアンケートの送付、面会時・受診時などの意見収集を行い、反映させるように努力されています。		
8-2	16	運営に関する職員意見の反映 運営者や管理者は、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている	毎月の定例会、年に2回(夏・冬)の三者面談、リーダーを介して管理者や運営者に意見や提案を上げる仕組みなど、職員からの意見を運営に活かすさまざまな仕組みが設けられています。		
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	職員の異動や交替を必要最小限に抑え、利用者や職員、家族と職員の間に関わりや信頼関係が築けるよう配慮されています。その上で異動などが生じる場合は、しっかりと引継ぎ、お便りによる家族への説明、状況に応じて送別会を開くなどにより、利用者へのダメージを防ぐ配慮が行われています。		

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)	取り組みを期待したい項目 (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)
9-2	18-2	マニュアルの整備 サービス水準確保のための各種マニュアルが整備され、職員に周知されている。また、マニュアルの見直しが適宜行われている。	必要なマニュアルは揃えられており、より現状に即したマニュアルにするための見直しが定例会の場で行われています。		
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	外部研修への参加と参加者からの伝達研修、法人内での勉強会などさまざまな育成の機会が設けられていますが、計画性と効果について更なる見当が必要と思われる。		職員が本当に必要とする研修の内容を吸い上げ、適切な外部研修に参加できるよう計画を立て奨励する仕組み作りを法人全体で行うことを期待します。
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	隣接地域の小規模施設との交流や情報交換が行われています。また、運営推進会議に参加している地域包括支援センターのセンター長にも更なる交流の機会作りの提案が行われています。		
11-2	21	職員のストレス軽減に向けた取り組み 運営者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる	定期的および随時、個別に面談を行い、業務上の悩みや職場に対する思いを聴き取り、職員のストレスの軽減に努められています。また、業務の進め方を見直し、休憩時間の確保もされるようになりました。		
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、場の雰囲気に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	体験入所、体験お泊り、家族の宿泊を行い、除々場の雰囲気に馴染めるよう工夫されています。また、併設のショートステイやデイサービスからグループホームに移る利用者もあり、法人全体で長期的にスムーズな移行が行える体制もつくられています。		
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	利用者の持っている知識を引き出し、職員が学ぶことで、人生の大先輩としての尊敬の念を持ち、利用者職員との信頼関係が築かれています。		

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)	取り組みを期待したい項目 (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)
13-2	28	本人を共に支えあう家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽を共にし、一緒に本人を支えていく関係を築いている	家族が利用者のために何をしたいのか、何がしてあげられるのかを考えてもらうように努め、事業所と家族が協力して利用者を支える関係づくりが行われています。		
・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	センター方式のアセスメントを利用し、詳細な情報収集に努められています。また、日々のケアの中で得た情報は申し送りにより職員間で共有が図られています。		日々のケアで得た情報は支援経過に記録されていますが、アセスメントと連動していない点が残念です。定期的に支援経過に記載されている内容をアセスメントに転記し、情報を一元管理する流れをつくることを期待します。
14-2	34	これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	思いや意向の把握同様、センター方式のアセスメントを利用し、詳細な情報収集に努められています。また、日々のケアの中で得た情報は申し送りにより職員間で共有が図られています。		思いや意向の把握同様、日々のケアで得た情報は支援経過に記録されていますが、アセスメントと連動していない点が残念です。定期的に支援経過に記載されている内容をアセスメントに転記し、情報を一元管理する流れをつくることを期待します。
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・担当者を交えた担当者会議を行った上で、日々ケアにあたる複数の職員の意見を取り入れ介護計画が作成されています。		
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	定期的な更新に加え、日々職員がチェック表にてモニタリングを行うことで、利用者の状態変化をキャッチし、随時見直しが行われています。		日々のチェック表で行われているモニタリング 定期的なモニタリング 更新・変更という、日常行っている業務と介護計画の作成が連動する流れを確立することを期待します。
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	事業所として、一人ひとりに応じた柔軟なケアを行うとともに、複合福祉施設のメリットを活用し、ショートステイ・デイサービスとの連携を密にすることで、利用者の状態に合わせた対応が可能となっています。		

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)	取り組みを期待したい項目 (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)
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	通常の利用者それぞれのかかりつけ医への受診は家族を介してバイタル表及び介護要約にて医師との情報交換が行われています。また、状況に応じて職員による受診同行も行われています。その他、かかりつけ医による併設事業所への週2回の往診があり、急変時往診対応が行なわれています。		
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	医療連携や職員の対応力を踏まえ、現状で対応可能な範囲を明確にし、契約時に本人・家族に説明を行い、理解を得た上での対応が取られています。		
. 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	入社時の「リスクマネジメント教育個人情報保護」の研修、マニュアルに沿った個人情報の取り扱いに加え、利用者の誇りやプライバシーを傷つけない声かけ、さりげない介助の徹底が定例会議にて行われています。		
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	日常のおおよその時間は決まっていますが、寝起き・食事・入浴・晩酌など利用者の1日のペースに合わせたゆったりした支援が行なわれています。		
(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	利用者個々の力を活かし、買物・下ごしらえ・盛付け・テーブルセッティングなどの活躍できる場面作りを行い、職員と一緒に楽しみながら食事をされています。また、週に1回の自由献立や、差し入れやプランターでの家庭菜園で採れた旬の食材がメニューに活かされています。		
22-2	56	気持ちよい排泄の支援 排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして気持ちよく排泄できるよう支援している	排泄チェックにより排泄リズムや行動パターンを把握してトイレ誘導を行うことで、日中は布パンツで過ごせるよう支援が行われています。		

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)	取り組みを期待したい項目 (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)
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	時間帯は一人ひとりの希望が尊重され、夜の入浴への対応や足浴などの支援も行われています。また、入浴をしたがらない利用者に対しても、声掛けやタイミングなどを職員間で連携し、無理強いをせず入浴できるよう対応されています。		
(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	利用者の得意分野を活かした食事作りや繕い物などの家事仕事に加え、ボランティアの協力も得ることで、さまざまな楽しみごと、気晴らしの支援が行われています。		
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	散歩・買い物・新聞とり・回覧板回し・草とりなどの日常的な外出に加え、地域の行事・外食・ドライブなどのイベントとしての外出の機会も多々設けられています。		
(4) 安心と安全を支える支援					
25-2	65	身体拘束をしないケアの実践 運営者及び全ての職員が「介護保険法指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、身体拘束をしないケアに取り組んでいる	高齢者の権利擁護や身体拘束に関する研修を毎年受講し、受講内容をもとに定例会で勉強会が行われています。		
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	安全確認やさりげない付添いなどの支援により、日中は居室、玄関は施錠しないケアが徹底されています。		
26-2	69	事故防止のための取り組み 転倒、窒息、誤薬、行方不明、火災等を防ぐための知識を学び、一人ひとりの状態に応じた事故防止に取り組んでいる	利用者の状態と個々にどのようなリスクがあるのかを全職員が業務日誌の申し送り等で共有し、事故防止に努められています。ヒヤリハット報告書、事故報告書も記載されており、事故報告も速やかに市に提出し、再発防止策の検討会も開かれています。		
26-3	70	急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備え、全ての職員が応急手当や初期対応の訓練を定期的に行っている	救急救命講習会が年2回行われ、パートを含む全員が受講しています。また、分かりやすく緊急対応・緊急連絡に関する掲示がされています。		

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)	取り組みを期待したい項目 (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)
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	消防署立会いのもと年2回の避難訓練、消火作業訓練が行なわれています。		運営推進会議の場で話し合い、協力を得て、地域の人にも避難訓練に参加してもらい、地域との防災に関する協力関係が確立することを期待します。
(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	個々のバイタル表による食事摂取量、水分摂取量のチェックを踏まえ、状況に応じて医師に栄養状態の相談が行われています。		
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	各ユニットが別棟になっており、それぞれの建物の良さを活かして家庭的な雰囲気と開放的な雰囲気があり、清潔感と程よい装飾による温かみの演出により、居心地よく過ごせるよう工夫されています。		
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	全ての居室から敷地内の日本庭園が見えるよう工夫されています。また、利用者の意向により異なりますが、これまで使い慣れた家具などを持ち込み、窓から見える日本庭園に浮かぶ月を見て晩酌をするといった本当の自分の家のように楽しめる部屋作りがされています。		