

# 1. 調査報告概要表

作成日 平成 20年 6月28日

## 【評価実施概要】

事業所番号	1070201296
法人名	有限会社 ひいらぎホーム
事業所名	グループホーム ひいらぎ
所在地	群馬県高崎市我峰町 889 (電話) 027-344-8088
評価機関名	サービス評価センターはあとらんど
所在地	群馬県前橋市大友町 2-29-5
訪問調査日	平成 20年 6月 5日

## 【情報提供票より】(20年5月17日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 15 年 2 月 1 日
ユニット数	2 ユニット 利用定員数計 18 人
職員数	15 人 常勤10人, 非常勤5人, 常勤換算 10.5人

### (2) 建物概要

建物構造	鉄骨平屋建て 造り 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)	48,000 円	その他の経費(月額)	12,000 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	有/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(5月17日現在)

利用者人数	17名	男性	3名	女性	14名
要介護1	5名	要介護2	3名		
要介護3	8名	要介護4	0名		
要介護5	0名	要支援2	1名		
年齢	平均 83.5歳	最低	71歳	最高	95歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	第一病院 大山医院 ひろかみ歯科
---------	------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

周囲には田園風景が広がり、自然の移り変わりを実感することが出来、閑静な環境の中にあるホームである。当事業所には代表者の家族が何らかの形でホームの業務に携わっており、家族を含めた全職員が前向きな姿勢で利用者の支援にあたっている。設立時、管理者は福祉関係の業務の経験はなく、そのため運営等についての固定観念にとらわれることなく、職員と共に新しい発想により意欲的に日々の業務に取り組んでいる。利用者本位を第一に考えて、利用者が意欲を持って楽しく生活出来るような支援を心掛けている事が訪問時の職員の態度等から伺うことが出来た。

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)
	地域への啓蒙と研修体制の充実については職員で話し合い、改善に向けて努力をし、その成果が見られている。感染症マニュアルの作成では、事故報告書・ヒヤリハットの記録等については、全職員がその必要性を確認し改善されている。施設に関しては話し合いはもたれたが、現在も鍵をかけており今後の課題となっている。
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)
	今回の自己評価は管理者と一部の職員で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)
	運営推進会議はこれまでに2回開催しただけである。ホームから事業所の運営状況の説明・利用者の様子・行事案内などを行っている。メンバーからの質問に答えながら話し合いをしている。家族等の都合もあって定期的な開催が困難であったが、今後は定期的に開催する事・地域の方(自治会や老人会関係者)に呼びかけ参加をお願いすることを課題として努力している。3回目の開催は予定されている。
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)
	相談・苦情対応窓口を文書で明示しており、「声の箱」も設置している。利用料の納入に家族は少なくとも月に一回は来訪するので、来訪時に話しやすい雰囲気作りに留意し、意見や要望を聞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)
	代表者の家族が地元で生活しているため、地域の人と馴染みの関係が出来ており、野菜などをいただくこともある。散歩のときに言葉を交わして地域の人と交流を深める努力をしている。8月には地元老人会との交流会を計画している。

## 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	「快活厚志介護、人望人脈」を事業所独自の理念として策定している。	○	地域密着型サービスの意義を職員全員で確認し、地域との関連性を取り入れた理念について話し合い、理念の見直しを検討して欲しい。
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	職員の採用時に理念について説明している。毎日の申し送り時・月一回開催のケース会議・日頃の係わりの中等で、確認をしながら理念の実践に向けて取り組んでいる。		
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	ホームとして自治会には加入していないが、代表者・管理者が地元にて生活しているので、馴染みの関係が出来る。近隣の人と行き来しており野菜をもらったり、散歩の時に言葉を交わして交流を深めるよう努めている。現在、老人会との話し合いで8月に利用者と老人会の人達との交流会を開催する予定である。		
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	前回の評価の結果を踏まえ、職員会議等で話し合い改善に取り組む努力をしているが、クリアされない箇所もある。今回の自己評価は管理者と一部の職員で作成したものである。	○	サービス評価の意義や目的を全職員に伝え、職員全員で話し合い自己評価を作成することが望ましい。外部評価の結果については会議等で話し合い、改善に向けて検討し、実践につなげる努力を今後も続けて欲しい。
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	メンバーの一部の参加が困難なこともあり、これまでに2回開催しているだけである。近日中に3回目を開催予定である。	○	自治会や老人会を通して地域住民に、家族の来訪時に家族の方達に運営推進会議の意義や役割等の説明をして、幅広い人たちの参加のため努力をして欲しい。又、会議を定期的で開催し、会議での意見等をサービスの質の向上の為に反映させることを期待する。

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	書類の手続き、会議の連絡、行政の実施指導後の話し合いや相談のために市の担当者を訪ねており、そでの意見をサービスの質の向上に活かしている。		
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	利用料は毎月、事業所に納入することになっており、少なくとも家族は月に一度は来訪されるので、その折に利用者の暮らしぶりや健康状態を報告している。又、お便り「ひいらぎ便り」を毎月発行し、行事の様子などをお知らせしている。		
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	目安箱を設置している。家族が来訪した時に気軽に話の出来る雰囲気を作り、家族の意見や要望を聞き取るように努めている。		
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	職員の異動や離職を最小限に抑えるように配慮している。職員が替わる場合は引継ぎの期間を1ヵ月位取るようにしており、新入職員に対しては日勤・夜勤を含めて約1ヶ月は先輩職員が指導している。		
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	前回の外部評価において課題となった研修体制の充実について職員会議で話し合い、今年度からは研修を受ける機会を多く持つようになり、すでに認知症についての研修を受講している。		
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	県の地域密着型サービス連絡協議会に加入しており、協議会主催の集まりに参加している。同業者と連絡を取り情報交換をしてサービスの質の向上に活かしている。		

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>II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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・家族に見学をしてホームの様子を知ってもらい、納得しての利用をお願いしている。施設や病院からの入居希望の場合はホームから職員が訪ねてお話をすることも。家族や関係者から出来るだけ多くの情報を得て、それらを職員は共有し、早く馴染んでもらえるように努めている。		
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	利用者を介護される立場と考えず、むしろ人生の先輩として接しており、昔の村の様子やうどんの打ち方等を教えてもらう等、お年寄りの知恵袋として学ぶことが多い。カーテンの開け閉めや掃除など出来ることはしていただき、共に過ごし支えあう関係を大切に考えている。		
<b>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</b>					
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	生活暦や本人との会話の中から利用者の思いや希望を汲み取るようにしている。意思疎通の困難な場合は家族や関係者より情報を得ながらの対応を心がけている。		
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	計画作成担当者は本人や家族の思い・意向の情報をもとに職員と話し合っ、介護計画を作成している。計画に沿ってケアに取り組む場合の手順書も作成している。		
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	基本的に月に一回のモニタリングと3ヶ月に一回の見直しをしている。状態の変化に伴い、随時、現状に即した見直しをし、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	家族の都合により買い物同行、書類の手続き代行、緊急時の病院受診など柔軟な対応を行っている。		
<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・家族が希望するかかりつけ医となっている。基本的には家族による通院であるが情報は共有している。協力医がかかりつけ医となっている方もいる。又協力医以外でも希望すれば往診に対応してくれる医院がある。		
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	現在は重度化した場合や終末期の対応は事業所として考えていない。契約書に「集団生活が無理になり、通常の介護では対応が困難になった時は契約を解除する」と明記しており、家族にも説明し、管理者・職員も共有している。		
<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	職員は利用者の尊厳やプライバシーについて話し合っており、特にトイレ誘導の言葉かけや利用者の居室の出入りについては特に配慮している。又個人情報の扱い方についても話し合っている。		
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	基本的な考えとして食事の始まりはみんな一緒にとっているが、食事に要する時間は利用者のペースで対応している。一人ひとりの体調・思い・意向等により昼寝をしたり、ゲームやパズルを楽しむ等各自のペースに沿った支援に取り組んでいる。		

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	メニュー作りに利用者も参加しており、出来るだけ好みのものや旬のものを取り入れている。利用者は職員と一緒に食事の準備をし、共に食卓を囲んで食事を楽しみ、食後の片付けも一緒にしている。		
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	以前は週に3日の入浴となっていたが希望者が少ないため、現在は毎週月曜日と金曜日の午後と決めている。必要に応じてシャワー浴の対応をすることもある。	○	職員の勤務体制や利用者の希望等の事情があると思うが、一人ひとりの希望やタイミングに合わせた入浴の支援について検討して欲しい。
<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	洗濯物たたみ・食事の片付け・カーテンの開け閉め・ごみの片付け等、生活歴や能力を活かした役割を担ってもらっている。散歩・輪投げ・テレビ観賞・近所の店におやきを買いに外かける等、楽しみ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にあわせて、出来るだけ散歩・ドライブ・買い物に出かけ、心身の活性につながるような支援をしている。屋外で外気浴をしながらお茶を楽しむこともある。		
<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	運営者・職員共に鍵をかけることの弊害については理解しているが利用者の安全等を考えて施錠している。外部からは入れるが屋内からは出られないような仕組みになっており、家族には説明している。	○	利用者の状況の把握や職員の勤務体制・見守り・関係プレー等の工夫により施錠を常態化しない対応について話し合っけて欲しい。
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	消防署の協力を得て、利用者の避難誘導・消火器の使い方・避難訓練等を行っており、近隣の方達にも協力をお願いしている。管理者が防火管理責任者となっている。		

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	一人ひとりの体調等を考慮しバランスの取れた食事を提供している。代表者が調理師の資格を有しているため栄養摂取状況については把握している。食事摂取量はチェックし記録に残しているが、水分の摂取量について注意はしているが記録はとっていない。	○	高齢者にとって水分の摂取は健康維持のために大切と思われるので、食事の摂取量と一緒に水分の摂取量についても記録することが望ましい。
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	共用空間にテーブルと椅子、畳のコーナーがあり、利用者が自由にパズルや塗り絵、テレビ観賞などを楽しむことが出来る場所が用意されている。又ホールには大きな水槽に観賞魚が泳ぎ、季節の花や植木などが置かれていて、利用者が居心地良く過ごせるな配慮が見られる。		
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	居室には馴染みの寝具・整理ダンス。家族の写真・カレンダー・時計などが持ち込まれて、利用者一人ひとりに合った居室作りの工夫をしている。		