

1. 調査報告概要表

作成日 2008年11月27日

【評価実施概要】

事業所番号	1070201817
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 ほのぼの
所在地	群馬県高崎市江木町86-5 (電話) 027-325-4165
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丁目29-5
訪問調査日	平成20年11月11日

【情報提供票より】(20年10月20日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和(平成)14年9月1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 5 人, 非常勤3人, 常勤換算 6.7 人

(2) 建物概要

建物構造	木造平屋建て 造り 階建ての 階 ~ 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)	15,000円(水道光熱費)	
敷金	有(円) 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	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

利用者人数	9 名	男性	4 名	女性	5 名
要介護1		名	要介護2	2	名
要介護3	3	名	要介護4	3	名
要介護5	1	名	要支援2		名
年齢	平均 87 歳	最低	78 歳	最高	94 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	高木医院・黒田歯科医院・訪問看護ステーションこすもす・老人保健施設ケアピース
---------	--

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

管理者と職員は連携を密にしながら、利用者一人ひとりのペースを大切にした支援に取り組んでいる。運営推進会議を活かし、そこでの意見や要望等をサービスの向上に繋げている。傾聴ボランティアも毎週来訪しており、利用者も楽しみであろうと思われた。日頃から地域の人達や地元ボランティア等を受け入れ、積極的に交流を図っている。利用者が地域の人達と交流しながら、職員と共にゆったりと生活しているように見受けられた。

【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については、職員の見守りの中で安全を確保しながら、日中は玄関に鍵をかけずに支援しており、改善されている。</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>管理者・職員は、評価の意義を理解しており、今回の自己評価については全員で取り組んでいる。</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>定期的に開催しており、事業所から各種報告を行い、出席者からの意見や要望を受け話し合いを行っている。会議のメンバーの意見により、地域の人達、家族、交番等含めた災害時連絡網(日中・夜間対応)が作成された。</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>運営推進会議に出席された時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ており、苦情や意見等聞くように努めている。意見等は運営に反映させるよう努めている。</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>近隣地域に「ほのぼのタイムズ」を回覧している。保育園児が来訪したり、運動会に招待されている。日頃から近隣の人達や地域のボランティア、傾聴ボランティア等が来訪しており、活発な交流が図られている。地域の人達や交番等の協力を得て災害時連絡網が作成されている。</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	○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	全職員で地域密着型サービスの意義を確認し、職員会議で話し合いながら、事業所独自の理念を作り上げている。		
	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、理念を共有し日常的に話し合いながら、日々の実践の中で、理念を意識した対応に取り組んでいる。		
2. 地域との支えあい					
	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	近隣地域に「ほのぼのタイムズ」を回覧している。保育園児が来訪したり、運動会に招待されている。日頃から近隣の人達や地域のボランティア、傾聴ボランティア等が来訪しており、活発な交流が図られている。地域の人達や交番等の協力を得て災害時連絡網が作成されている。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
	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	管理者・職員は評価の意義を理解しており、今回の自己評価については、全員の意見が取り入れられている。外部評価についても、話し合いを持ち、具体的な改善に取り組んでいる。		
	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	定期的開催されている。ホームからは状況や評価等報告を行い、出席者からの意見や要望を受け話し合いを行っている。会議のメンバーの意見から、地域の人達、家族、交番等含めた災害時連絡網(日中・夜間対応)が作成された。		

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	運営推進会議以外にも、月1回担当職員が市に出向いている。連絡協議会定例会に出席し、市の担当者の話を聞き、サービスの質の向上に活かしている。市の介護相談員の受け入れを行っている。		
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、健康状態や暮らしぶり等を伝えている。電話で報告することもある。3ヶ月毎に「ほのぼのタイムズ」を発行し、配布している。金銭管理の報告は定期的に行われている。		
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	家族等の来訪時には、話しやすい雰囲気づくりに留意しており、苦情や意見等聞くように努めている。管理者が要望及び苦情窓口になっており、行政機関の窓口も文書で明示している。意見等は運営に反映させるよう努めている。		
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	職員の異動や離職は最小限に抑えるよう努めている。職員が代わる場合には、1ヶ月を引き継ぎ期間とし、先輩職員が指導しながら共に支援にあたり、利用者へのダメージを防ぎ、馴染みの関係が築かれるよう配慮している。		
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	実践者研修、管理者研修、介護支援専門員実務研修、AED救命救急研修、介護技術研修、身体拘束廃止研修等に交代で参加している。職員会議で研修の報告を行い、資料は掲示している。		
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、交換研修の受け入れを行っている。連協の忘年会に参加したり、他のホームと交流する機会を持ちながら、サービスの質の向上に取り組んでいる。		

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)
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	入居前に訪問し、本人・家族等からよく話を聞いたり、見学体験でお茶を飲んだり、食事をしてもらいながら、ホームの様子を見てもらっている。入居後も、利用者に寄り添い話をゆっくり聴くようにしている。家族等に電話をかけてもらったり、来訪してもらう等、利用者の希望に応じながら、徐々に環境に馴染めるよう支援している。		
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、人生の先輩である利用者から裁縫、饅頭の作り方、昔のかぞえ歌等教えてもらう事も多く、ねぎらいの言葉をもらう事もある。「いろはかるた」では力量を発揮する利用者もあり、共に過ごし支えあえる関係づくりに留意している。		
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	利用者の生活暦や生活習慣を把握し、日常の言葉や仕草の中から思いや意向を把握できるよう努めている。家族等からも意見や希望を聞くようにしている。その情報を職員間で共有しながら日々のケアに活かしている。		
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	日々のかかわりの中で、本人や家族等から思いや意向を聴き、介護計画に反映させるようにしている。職員会議、カンファレンスで気づき、意見を出し合い、利用者本位の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3ヶ月に1度と状態の変化に応じて実施している。毎月、職員会議で介護計画の評価見直しを行っている。本人・家族等に確認しながら、その都度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・家族等の希望や状況に応じて、買い物支援、通院・受診付き添い等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	本人・家族等の意向を確認し、希望するかかりつけ医で適切な医療を受けられるように支援している。		
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	「重度化対応・終末期ケア対応指針」を作成している。入居時に本人・家族等に説明し同意を得ており、方針の統一を図っている。本人・家族等ならびにかかりつけ医等と話し合い、その時々家族等の意向を確認しながら対応している。		
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	一人ひとりの人格を尊重し、常に丁寧な言葉づかいや対応をするように、職員間で話し合い心掛けている。記録等の個人情報の取り扱いに関しては、秘密保持の徹底を図るよう努めている。		
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	起床や就寝時間、朝食の時間、散歩、買い物等は、どのように過ごしたいか、一人ひとりのその時の思い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 (すでに取り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	利用者と職員が同じテーブルを囲み、楽しく食事できるよう支援している。野菜の下ごしらえ、盛り付け、後片付け等職員と一緒にやっている。食事が楽しいものになるよう、利用者の希望を献立に採り入れている。好き嫌いにも配慮している。		
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	日曜日、リネン交換日、往診日以外は毎日、希望があれば、午後入浴できるよう支援している。入浴できない場合には足浴を行っている。入浴を楽しめるように入浴剤を使用している。		
(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	カーテン開け、野菜下ごしらえ、下膳、洗濯物干し、習字、テレビ鑑賞、カラオケ、誕生会、納涼祭、季節の行事、蕎麦打ち実演、ラーメンの出張実演、ボランティア(ハーモニカ、ギター、大正琴)、傾聴ボランティアの来訪等で役割、楽しみごと、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	庭での日向ぼっこ、散歩、買い物、ドライブ、季節の花見等、一人ひとりの体調や希望に沿って戸外に出かけられるよう支援している。		
(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	職員の見守りの中で安全を確保しながら、日中は玄関に鍵をかけずに、自由な暮らしを支援している。		
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	火災発生時マニュアル、自衛消防隊編成組織、災害時連絡網を作成している。地域の人達に災害時の協力を依頼している。年2回、消防署の協力を得て避難誘導訓練、初期消火訓練、通報訓練を実施している。		

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)
(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食事一覧表に記録し、職員は情報を共有しながら支援している。利用者の状態に応じて、好きな食べ物や飲み物等の配慮をしている。月1回体重測定を行っている。		
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	玄関入口に近隣の方の手作りの作品を飾り、花の鉢や季節の花を飾っている。室内は廊下、ホール、居室等広くゆったりしている。壁には「ほのぼの写真館」として行事の写真が沢山貼られている。大きな日めくりカレンダーや暖簾を使用し家庭的な雰囲気を出すようにしている。		
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、整理タンス、テーブル、椅子、本人の写真、家族の写真、カレンダー、花、時計等が持ち込まれており、本人が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。		