

## 1. 調査報告概要表

作成日 2009年2月21日

## 【評価実施概要】

事業所番号	1592100042
法人名	株式会社ほっとしばたケアセンター
事業所名	ほっとあがのグループホーム
所在地 (電話番号)	新潟県 阿賀野市 稻荷町 12番10号 (電話) 0250 - 61 - 2600
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2月20日

## 【情報提供票より】(平成21年1月15日事業所記入)

## (1)組織概要

開設年月日	平成 18 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 12 人, 非常勤 4 人, 常勤換算	12.8 人

## (2)建物概要

建物構造	平屋造り		
	1階建ての	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)	45,000 円	その他の経費(月額)	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	-	
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(1月15日現在)

利用者人数	17 名	男性	4 名	女性	13 名
要介護1	2 名	要介護2	5 名		
要介護3	6 名	要介護4	4 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 85.6 歳	最低 72 歳	最高	97 歳	

## (5)協力医療機関

協力医療機関名	県立新発田病院・斉藤歯科医院
---------	----------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

羽越本線「水原駅」に近く、閑静な住宅地の中にある日本建築の温もりが感じられる建物です。敷地内には立派な日本庭園があり、居室から望むことができます。  
管理者のしっかりとした指導のもと、一人ひとりが責任感を持ち、明るくチームワークが良い職員が、利用者がゆったり安らげることを意識してケアに当たっています。これまでの取組みにより、開設から3年間で事業所運営の完成度は高いものになっていると思われませんが、今後もさらに質の高いケアを目指した取組みを期待します。

## 【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)
	前回の評価で課題となった緊急時の対応や家族会の意見の反映などは検討を行い見直しされています。
重点項目	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	今回の評価も全職員で自己評価に取組み、気づきや改善への原動力として理解した上での取組みがされています。
重点項目	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)
	良い点のみならず、課題など事業所の状況をありのままに全て伝え、そこから出された意見を職員会議で話し合い、サービスの質の向上に活かす取組みがされています。
重点項目	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)
	第三者委員・苦情相談窓口を玄関に掲示しているほか、苦情箱を設置し意見の収集に努めています。また家族来所時は面談の中で要望を確認しています。
重点項目	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	地域の新年会、夏祭り、地域親睦会、草刈りなど参加させてもらい交流を図っているほか、小学校のボランティア部に来ていただき利用者との交流を行っています。

## 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)
<b>1. 理念に基づく運営</b>					
<b>1. 理念と共有</b>					
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	地域に密着した生活を送ることを理念の中に取り入れて、事業所独自の理念を作成するほか、各ユニットごとの方針をリーダーを中心に作成されていました。		
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	日々目に付くよう、各ユニット・トイレ・事務所・休憩室に掲示しているとともに、月1回の全体ミーティングや日常の会話の中で理念の実践に向けた話し合いが行われています。		
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	2ヶ月に1回広報を作成し回覧板での広報の回覧や、玄関への掲示により来訪した家族や近隣住民に事業所の理念と取組みを理解してもらうよう努められています。		
<b>2. 地域との支えあい</b>					
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	地域の新年会、夏祭り、地域親睦会、草刈りなど参加させてもらい交流を図っているほか、小学校のボランティア部に来ていただき利用者との交流を行っています。		
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
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	前回の評価で課題となった緊急時の対応や家族会の意見の反映などは検討を行い見直しされています。また、今回の評価も全職員で自己評価に取り組み、気づきや改善への原動力として理解した上での取組みがされています。		

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)
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	2ヶ月に1回市の担当者・包括支援センター職員・地区会長・民生委員・利用者家族に出席していただき、良い点のみならず、課題など事業所の状況をありのままに全て伝え、そこから出された意見を職員会議で話し合い、サービスの質の向上に活かす取組みがされています。		
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	情報提供の他、運営推進会議の議事録を提出し、事業所の状況を把握してもらうことに努めています。また、相互に行き来し、相談や協力ができる関係が構築されています。		
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	虐待防止に関する研修に参加しているほか、県及び本社から送られてくる虐待に関するニュースの記事をもとに、回覧や話し合いによって虐待防止に関する理解を深めています。		
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あわせた報告をしている	病院受診や面会などの際、家族と話をする機会をつくる他広報誌や利用者への手紙などで利用者の状況や暮らしぶりが伝えられています。また、入院などでしばらく離れるような場合はアルバムを渡すなどの決め細やかな対応がされています。		
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	第三者委員・苦情相談窓口を玄関に掲示しているほか、苦情箱を設置し意見の収集に努めています。また家族来所時は面談の中で要望を確認しています。		
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	定期的な個別面談、ミーティングの機会が設けられているとともに、管理者の「職員の輪を大切に」という考えのもと、コミュニケーションを大切に、意見や提案が出しやすい環境づくりがされています。		
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	異動は最小限に抑える配慮がされています。また、担当ユニットだけではなく、全職員が全利用者の情報を把握し、利用者と同様顔なじみの関係をつくり、異動が生じた際にも、利用者へのダメージを最小限に抑えるための取組みが行われています。		

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そろい、事業所に応じた形で適宜見直しも行われています。		
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	外部研修に職員が受講できるよう希望をつくり管理者が調整し研修計画を作成しています。研修後は復命書を作成し、職員会議にて研修の報告を行い研修内容を共有しています。		
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	全国グループホーム協議会に加入し研修等を活用している他、阿賀野市内の他3グループホームが集まり、年に4回の会議、年2回の全職員が参加する親睦会にて情報交換や相談、相互の協力などの交流が図られています。		
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	管理者は年2回個別面談を行っていますし、また定期的にあるいは必要に応じて個別の面談を行い業務上の悩みや職場に対する思いを聴きとり職員のストレスの軽減を図っています。またその要望や意見を働きやすい職場作りに活かしています。		
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	ご利用前には必ず見学や体験入所をして頂き、ホームの雰囲気や他の利用者の方の状況を感じていただくから入居いただくようにしています。		
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ぶ哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	畑作業・漬物づくりなどの場面で職員は生活の知識や知恵を教えてもらうことが多くあり、被介護者としてではなく、人生の先輩として接するケアが行われています。		

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)
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	ホームでの敬老会、花火大会への家族の方を招待し参加して頂いたり、日頃から家族との連絡を密にし、家族の状況を把握することで協力関係を構築し、利用者の状態に応じて家族とともにケアすることが実践されています。		
<b>. 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	ご家族と話し合い本人本位の検討をし、面談による本人や家族からの聞き取り情報は介護要約として職員間で共有するとともに、日常のケアの中で得た情報はケース記録に記入して職員間で共有することで思いや意向の把握がされています。		
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に、面談による本人や家族からの聞き取り情報は介護要約として職員間で共有するとともに、日常のケアの中で得た情報はケース記録に記入して職員間で共有することで利用者の生きてきた環境にもとづいたケアに努められています。		
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	毎月行われている全体ミーティングにおいて各利用者様のケア等について話し合いをしており、状況や意見を全職員が記入したアセスメント用紙をもとに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	期間に応じた介護計画の見直しを行うほか、全職員が参加する全体ミーティングとケアカンファレンスにおいて利用者の状態をチェックし、変化が生じた場合には随時見直しが行われています。		
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	自尊心や尊厳を大切にしながら画一的ではない対応、地域との交流など、グループホームの柔軟性を活かした支援がされており、地域の医師との関係強化にも努めています。		

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)
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・家族が希望する主治医での受診が行われていません。受診の同行は家族となっているため、書面や電話にて利用者の情報伝達が行われています。また、年2回は管理者が主治医のところに訪れ、利用者を守るために医師との連携の強化に努められています。		
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	現在のホームの環境を考えると看取りは対応できないと考え、中間施設としての位置づけを利用開始時に本人や家族に説明し同意を得ているとともに、職員間でもその方針は共有されています。		看取りについてはなぜ対応できないのかを再度確認し、行う必要性の検討をしていただくことを期待します。
. 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	職員は入社時に個人情報に関する同意を行い、クレームが発生した場合には職員を召集し、徹底が図られています。また、声掛けなど羞恥心に対する配慮も行われています。		
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	時間に区切りを設けず、1人ひとりのペース・生活暦を尊重したケアが行われています。		
(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	利用者の状態に応じて、皮むき・盛り付けなどの準備、片付けに参加してもらっています。メニューは2日分の食材をストックすることで、利用者の希望に応じた臨機応変な対応ができるよう工夫されています。		
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	時間による画一的な誘導ではなく、しぐさや動きをもとに排泄パターンを把握し、誘導がされています。また、パットを使用している場合は、家族へ細かな使用状況の報告がされています。		

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)
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	入浴時間は利用者の希望が尊重されています。拒否がある場合は、無理強いをすることなく、時間を置いてタイミングを見計らう、さりげない声掛け、場合によっては職員と一緒に入るなどの工夫がされています。		
(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	家事、縫物、ゴミ入れづくりなど生活暦をベースに、その時に気の向くことを利用者の状態に応じて行う支援がされています。		
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	時期に応じた花見やぶどう狩り、リフトカーによるドライブ、日常的な近隣への散歩などの支援が行われています。		
(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	職員に対する研修と徹底がなされ、身体拘束を行わないケアが基本とされています。やむを得ず行う場合は家族の同意と状況報告がされています。		
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	外出の傾向把握や、近隣へ働きかけ情報をもらえる関係をつくり、鍵をかけないケアに取り組まれています。		
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	ヒアリハットが発生した場合は、随時反省会が行われ、対策が共有されています。また、消防署の協力を得て、転倒・窒息・誤飲などさまざまなケースを想定した講習が実施されています。		
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	年1回救急法の講習が行われ全職員が受講されているほか、月1回全体会議でいろいろな状況を想定した通報訓練を行っており事故発生時にも適切な対応ができるように努めています。		

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	新発田市で以前に起こった停電の経験を活かし、非常食や備品の準備がされています。また、職員が近所に住んでいるため、いざという時に駆けつけることもできる状態です。年2回の消防訓練には地域の方にもご参加いただいています。		
(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	1日1300CCの水分摂取を計画し、12～13回の水分補給を行いチェックがされています。栄養バランスに関しては、本社の管理栄養士によるメニューをベースに事業所でアレンジが行われています。		
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	白と明るい木目を基調とした清潔感がある共有スペースに季節を感じる花や装飾が程よくなされ、居心地のよい空間が作られています。		
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	利用者の愛用していたものの持込みや写真の掲示など、一人ひとり個性がある部屋となっています。また、各居室から事業所の庭園が望めるのも特筆すべき点です。		