

1. 調査報告概要表

【評価実施概要】

事業所番号	1072100694
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 ひなげし
所在地 (電話番号)	群馬県高崎市高浜町1027-11 (電話) 027-340-3456
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コミュニケーション100 1-B
訪問調査日	平成21年2月13日

【情報提供票より】(20年 12月20日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 16年 12月 16日
ユニット数	1 ユニット
職員数	9 人
	常勤 5人, 非常勤 2人, 常勤換算 6.8人

(2) 建物概要

建物形態	併設 / <input checked="" type="radio"/> 単独	新築 / 改築
建物構造	鉄骨 造り	
	1 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)	54,000 円	その他の経費(月額)	15,000 円	
敷 金	有(円) <input type="radio"/> 無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(円) <input checked="" type="radio"/> 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(12 月 20 日現在)

利用者人数	9 名	男性	5 名	女性	4 名
要介護1	1 名	要介護2		0 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	75 歳	最高	88 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	豊岡呼吸器内科クリニック
---------	--------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

法人理念とは別にホーム独自の「ひなげし理念」=「尊厳を大切に・・・自由を最大限尊重し・・・心安らぐ介護サービスの提供・・・」を掲げ、理念に沿ったケアの提供に努力している。たとえば自立度の高い利用者へはその力を十分発揮できるように職員が環境作りを行っていたり、利用者自身が自立度の低い利用者へを応援する場面もあり、利用者職員とのチームワークでお互い支えあって生活していることが伺えた。

【重点項目への取り組み状況】

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)
	金銭管理の支援→現在はホームでの管理から自分でお金の管理をしている人ができた。入居者一人ひとりの希望に合わせた入浴支援前回は入浴時間が決められていたが現在では→入浴時間・回数とも改善されている。
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)
	ホーム長が作成したが職員がそれぞれ目を通して総意の上で提出した。
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)
	2ヶ月に一度開催されている。議題としては救命処置・AED・看取りについて・ホームに作られた蜂の巣・ホームの活動状況等で討議している。蜂の巣の除去についてはホームや周囲への安全配慮の確認が行われた。
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)
	苦情窓口の設置や大半のご家族には利用料を現金で持参してもらい意見や苦情を聞く機会としている。また、必要に応じて生活の状況を手紙に書いたり、要望等はその場で応えたり、後で電話で返答するなど早めに回答している。また、日常生活をお知らせするために「ひなげし便り」を3ヶ月に1度発行している。
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)
	月に2回地域のボランティアの来苑で希望者にお習字と華道教室が開かれている。自治会長の声かけにより近隣住民の避難訓練参加やフラダンス来苑が実現した。近隣からは日常的に野菜や花等のいただきものをしている。地域施設でのお茶会は中断しているが、復活できるように人員体制を検討中である。

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	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	法人としての基本理念のほかに職員で考えたホーム独自の「ひなげし理念」を掲げている。その理念は尊厳や自由の尊重に努め心安らぐサービスを地域との連携を図りながら提供すると謳っている。		
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	管理者は職員の入職時より事あるごとに確認し合っている。事務所や玄関・トイレ等目のつくところに掲示している。職員とは個別にも話し合っている。		
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	自治会には加入していないが、地域の集会場で行われるお茶会には出席していた。現在は中断しているが再開できるように努めている。自治会長からの声かけにより、近隣住民の避難訓練参加やボランティアの来苑がある。小中学校の職業体験の受け入れを行っている。散歩時には声を掛け合ったり野菜や花をいただくこ		
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	前回の自己評価・外部評価の内容を理解して入浴回数等改善に取り組んだ。それでもまだ足りないという考えを持っていて、希望に沿えるような取り組み方をしていく。今回の自己評価はホーム長が作成し職員は目を通して、意見を集約した。		
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ヶ月に一度開催をしている。議題や取り組み内容は救命処置・AED講習会や看取りについての意見交換をしている。活動状況の報告やボランティアの受け入れや紹介、施設運営の安全対策として蜂の巣の除去等意見交換がなされている。		

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)
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	介護保険の更新申請は行っていないが、避難訓練等には参加してもらっている。「介護相談員制度」の受け入れはある。	○	法人の本体が市との連携を行っているためになかなかホームとして交流を持つことはむずかしい。しかしながら現場の職員が利用者の実態を一番把握しているという観点から積極的にホームの状況や相談等を市に持ち込む努力をしてほしい。
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	家族には面会の機会を多く持つてほしいために利用料を持参してもらい取り組みを行って、その時に日常生活ぶりを報告している。振り込み利用のご家族もあるが、手紙で暮らしぶりを伝えている。「ひなげし通信」というホーム便りも3か月に1度発行して報告に努めている。		
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	苦情窓口を設置し、直接の訴えに関してはよく聞くように努めている。また、要望等にはその場で答えられることには返答し、または後から電話で説明している。		
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	開所当時から職員も2名おり、利用者には担当制をとっている。異動があった場合は利用者への挨拶や自己紹介等行っている。職員が定着しつつあり、利用者への不都合を抑えている。		
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	段階的な法人内・外研修(AED・感染症・認知症介護・実践者研修等)が行われている。研修には順番に参加したり本人の申し出により参加させている。また研修後は職員全員で共有するために発表している。介護福祉士の資格者も多く職員同士のレベルアップにもつなげている。		
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	現在は職員数の余裕が無いために交流は特に行っていないが、法人内のグループホームとは連絡を取り合っている。近くのデイサービスを利用者と訪問したりはしている。	○	法人内グループホームとの連携と今後他法人との交流の予定が確認できた。運営主体の異なるグループホーム事業者や職員との交流を増やしてほしい。

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)
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	申し込みがあると自宅に伺ったり、施設に来苑してもらってホームになじめるように観察している。サービス利用後は家族にも月に1度は来苑してもらい家族関係が絶たれないようにしている。帰宅願望については、家族と一緒に泊ってもらったり、話題作りに工夫したりと納得してもらえるサービスを心掛けている。		
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	今まで過ごされてきた環境を共有(イナゴの食べ方や野菜の下ごしらえ方法)している。生活されていた産地の金魚をホームで育てたり、きゅうり・ナス・唐辛子・ピーマンの野菜作りや花壇作りなど利用者から教えてもらったりして共に生活している。		
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	地域の民生委員から華道を習ったり、年末年始には帰宅したり、家族との墓参り等の支援をしている。起床・就寝時間にも幅を持たせている。夜ホールでテレビを見ている人もいる。また、全介助の人には声かけや発語・記録を参考にして思いをくみ取るようにして、出来ないことでも近づけられるように努めている。		
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	担当制がとられ職員1人で2名を責任もって担当している。家族の面会時に意見を聞き取ったり、月に1回の職員会議で意見を出し合って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ヶ月に一度行われている。また随時の見直しはされているが、月に1回のモニタリングは書類上で確認できなかった。	○	担当制も取られているので、月に一度のモニタリングを行い本人の状況の確認をお願いしたい。

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)
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、その時々々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	眼科等の通院支援をしている。理・美容院の訪問がある。買物の同行支援をしている。近くの小学生のクリスマス会参加があった。利用者同士が友好で対等な関係を保てるように利用者同士が自然に名前呼びあっている。その関係性を事業所も大事にしている。		
、					
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	利用前のかかりつけ医からホームの主治医へ納得と了解してもらい変更もある。主治医の月に1度の往診がある。緊急時にも主治医が対応している。		
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	今のところ対象者がいないために共有の段階にまで至っていないのが現状である。今後関係者との共有に取り組んでいきたいと考えている。	○	なかなか対象者がいないと踏み切れない案件ではあるが、今後は職員の意識やホームの方針、ご家族の考えやかかりつけ医の協力等を検討してほしい。関係者全員の共有を図りホームの指針等につなげて体制を整えてほしい。
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	職員が一人ひとりと慣れた関係にならないように、プライバシーや尊厳を損ねない配慮した言葉かけをしている。会議等で時によってはイニシャルで呼ばせてもらうこともある。		
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	強制することなく本人のやりたいことを楽しんでもらうように支援している。お習字や将棋・塗り絵・ちぎり絵・お花を生けたりしてもらっている。希望によりラーメンを食べに行ったりドライブに行ったりとやりたいことを聞いている。毎朝ラジオ体操の第一を習慣で行っている。職員が忘れると声をかけてくれる。		

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)
(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	職員と利用者は食事を一緒に楽しんでいる。希望を聞き献立に反映させている。お誕生日には本人希望の祝い膳を用意している。訪問日には手際の良い食器洗いを拝見することが出来た。その他配膳・下膳・下ごしらえ等の役割りもこなしていた。		
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	前回調査時よりも回数等の改善努力が見られる。しかし、曜日や時間はまだ特定されている。	○	管理者・職員は一人ひとりのタイミングに合わせるのは困難と思いつながらも回数を増やすなどの努力を続けていくという気持ちがあるので今後も期待し見守りたい。
(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	掃除機は役割上2台用意している。モップかけやテーブル拭きがある。食べたいものを聞いて一緒に買い物に出かけたり、買い物中にも希望が出されている。気分転換には利用者の戦争時代の話を聞いたり、逆に話の場面を変える等の支援もしている。軽井沢に行ったときのめがね橋の写真が飾られていた。		
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	食材の買い物に希望があれば一緒に行ってもらっている。散歩に出かけている。		
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	玄関は家族の希望により閉錠されている。	○	ご家族には鍵をかけることの弊害を理解してもらってほしい。職員は見守りを重視して30分からでもいいので開錠の努力をしてほしい。
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	避難訓練は昼夜想定で消防署の訓練等年2回行っている。自治会長が隣家であるため声をかけた結果地域ボランティアの方にも参加してもらっている。利用者が消火器を使って訓練されたりして参加している。		

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)
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	食事量の記録・水分計測がなされている。栄養バランスを考えペースト状でも提供されている。		
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	共用空間にはテーブル、椅子、ソファ、テレビがあり、高台にあるホームからは季節を感じることができる。キッチンが利用者が気軽に入れる雰囲気になっていて、調理の音や料理の臭いも感じられる。ベランダにはイスとテーブルがある。		
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	ベッドと引き出し以外は自由に持ち込んでいる。また、持込をしてもらえるように働きかけている。部屋には家族の写真・お習字等の作品・日用品・毛布・物入れ・テーブルがあり、個性のある部屋となっている。ベランダには布団が干せるようになっていて利用者が布団干しを手伝っている。		