

# 1. 調査報告概要表

作成日 平成 21年 4月 3日

## 【評価実施概要】

事業所番号	1070301203
法人名	有限会社 ポピー
事業所名	グループホーム ポピーの家
所在地	群馬県桐生市仲町1丁目6番15号 (電話) 0277-47-5210
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 21年 3月 11日

## 【情報提供票より】(21年 2月 10日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 18 年 1 月 1 日
ユニット数	1 ユニット 利用定員数計 9 人
職員数	人 常勤 人, 非常勤 人, 常勤換算 人

### (2) 建物概要

建物構造	一部鉄筋木造 造り 2階建ての, 2階 ~ 2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)	日用品 6,000 円	
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	500 円	昼食	500 円
	夕食	500 円	おやつ	円
	または1日当たり 円			

### (4) 利用者の概要(2月10日現在)

利用者人数	9 名	男性	1 名	女性	8 名
要介護1	0 名	要介護2	2 名		
要介護3	3 名	要介護4	2 名		
要介護5	2 名	要支援2			
年齢	平均 87.5 歳	最低	79 歳	最高	100 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人 芙蓉会 まる医院 大塚歯科クリニック
---------	-------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

管理者の業務に対する深い思いを、全職員が受け止めて、事業所の理念「自宅で過ごすと同じような環境で・地域と一緒に行動を・優しく、笑顔で丁寧な・“ほうれんそう”」を生活の場での実践のために日々取り組んでいる。特にホームの利用者は地域の一員であることを重視し、地域の行事や公民館活動に積極的に参加、地域の人達との振れ合いの機会を大切にしている。利用者一人ひとりにホームでの役割分担を用意し、毎日の生活に生甲斐を持って過ごせるような工夫も見られる。又、家族が積極的に協力してくれることもホームの特徴の一つと思われる。

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>前回の改善課題であった、介護計画の見直しについては即話し合っ改善に取り組んだ。重度化や終末期に向けた方針の共有については、事業所の方針を家族に説明、家族・本人の重度化の場合の対応についての意思の確認を行い、共通の方針を持つよう話し合いを持った。看取りについては協力医等の意見を聴きながら検討中である。</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>今回の自己評価については、各職員の考えを取り入れて、管理者がまとめたものである、</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>運営推進会議は2月に一回開催している。ホーム側から運営状況や利用者の様子・外部評価の結果の報告をし意見交換をしている。会員からは地域で開催する各種行事の情報もらいサービスの向上に活かしている。</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>重要事項説明書に苦情受付担当者及び苦情解決責任者を明記している。家族の面会は多く、協力的で、お互いの信頼関係もあり、家族の意見や苦情等については気軽に話し合い、サービスの向上に活かしている。</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>町内会に加入しており、地域の行事(花見・あずま会館での作品展・夏祭り・桐生祭り等)に参加している。桐生祭り(七夕祭り)に出品した利用者制作の七夕飾りが受賞し、全員で出かけて、地域の人達との交流の機会に繋いでいる。又、公民館主催の文化祭には紙や粘土で作った大作の桜の花を出品する等、公民館活動にも積極的に参加している。</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	地域密着型サービスの意義を職員全員が理解し、利用者が地域の中で暮らし続けることを盛り込んだ事業所独自の理念を作り上げている。		
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	新入職員に対しては入職時のオリエンテーションで理念についての説明をしている。毎日の申し送り時や職員会議で確認しながら理念の実践に向けて取り組んでいる。職員は理念が書いてある小型の用紙を常に携帯しており、日々の支援を振り返りながら利用者向き合っている。		
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	町内会に加入しており、地域の行事(花見・あずま会館での作品展・夏祭り・桐生祭り等)に積極的に参加している。桐生祭り(七夕)に出品した利用者制作の七夕飾りが受賞し、全員で見学に出かけており、地域の人達との交流の機会を大切にしている。又、文化祭には紙や粘土で作った大作の桜の花を出品する等、公民館活動等にも日常的に参加している。		
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	管理者・職員は評価の意義を理解しており、今回の自己評価は各職員の意向を確認して管理者がまとめたものである。昨年の外部評価を全職員で話し合い、介護計画の見直し・重度化や終末期に向けた方針の2点については改善に取り組んだ。		
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	定期的開催しており、ホーム側から運営状況や利用者の様子等の報告と合わせて外部評価の結果について報告、意見交換をしている。会員からは地域で開催する各種行事の情報ももらい、サービスの向上に活かしている。会員の紹介で前橋からチンドン屋が来てくれる等、利用者の楽しみの一つとなっている。		

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	管理者は随時ケアマネと連携し、相談や意見交換のために市の担当者を気軽に訪ね、サービスの質の向上に取り組んでいる。行政に対しスプリンクラー設置について提案、意見交換の結果、行政より予算獲得の努力をする旨の返事をもらう等、行政との連携が取られている。		
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	家族の面会は多く、毎日来訪する方もおられ、面会時には利用者の日常の様子や健康状態を伝えている。体調の変化や急な要件のある時には電話で連絡をとっている。		
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	家族の来訪時や運営推進会議等には、家族と職員が気軽に話し合えるような雰囲気作りに留意している。出された意見等は家族と意見交換をしたり、職員会議で話し合っ、サービスに反映させるよう努めている。家族から床暖房なので直に布団を敷いて欲しいとの要望があり、現在、要望に沿った対応をしている		
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	異動や離職は最小限に抑えるように努めている。替わる場合は同系列の他部署から顔馴染みの職員を配置替えしたり、休暇中であると伝える等、利用者へのダメージを防ぐ配慮をしている。新入職員にはオリエンテーションで利用者の対応等について説明し、当初は相談員が指導に当たっている。夜勤の場合は経験等を考慮しながら、日数についてはその人に合った指導をしている。		
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	地域密着型サービス連絡協議会主催のグループホーム大会や研修会をはじめ各種研修会には順番で参加し、スタッフ会議等で報告、他職員との共有を図っている。又、専門性を高めるための資格(介護福祉士等)取得への支援を行っている。		
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	連協主宰の東毛地区開催の研修会等に参加し、情報交換を行ってサービスの質の向上への取り組みが行われている。		

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)
<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	入居希望時に本人と家族等に見学して頂いたり、職員が訪問して話し合いをしており、納得した上での利用となるよう心掛けている。系列のサービスを利用し、馴染みの関係から入居する場合もある。入居後は家族との連絡を密にして、家族と食事に出かけたり、外泊をする等家族の協力を得ながら、徐々に馴染んでもらうようにしている。		
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	支援する側、される側という意識を持たず、お互いが協働しながらの生活を営んでおり、人生の先輩である利用者から学ぶことが多い。ふきのとうのおやき作り等の郷土料理を教えてもらったり、出来る家事作業は一緒に行う等、日常的に支えあう関係が築かれている。		
<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	アセスメントの活用と日ごろの利用者との会話や表情などから意向の把握につとめ、一人ひとりの思いや希望に沿った対応をしている。帰宅願望のある時には一緒に外に出てドライブをしたり、生まれた家の方向に散歩する等、本人の思いを大切にされた対応に取り組んでいる。		
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	担当制がとられており、個別のアセスメントを行い、本人・家族の意向の確認をもとにスタッフ会議やミーティング等で話し合い、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	モニタリングは1ヶ月に1回実施し、3か月毎に介護計画の見直しを行い、家族に報告している。状況等に変化が見られた時には、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。		

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)
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	本人や家族の状況や要望に応じて、通院支援・買い物同行・美容院への送迎・シルクホールでの観劇、コンサート・舞踊の鑑賞の同行等、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・家族の希望するかかりつけ医となっており、かかりつけ医による月2回の往診支援が行われている。往診の前に電話で家族の意向を聴き、診察後も電話で報告している。往診の際に家族の立ち合いが欲しい時には連絡して、同席をお願いしている。		
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	入居時に現在のホームの方針として経口摂取が不可能な状態になった場合等には対応出来ない旨家族に説明している。重度化した場合の対応については、本人・家族の意向を確認し同意を得ている。現在、重度化や終末期のあり方について、医療関係者等と話し合いをしながら検討中である。		
<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	利用者のプライバシーや尊厳については折に触れて話し合い、利用者の誇りを損なわないような言葉かけや対応について配慮している。又、利用者の個人情報の取り扱いについては、職員採用時に説明し、「個人情報保護」についての契約書を交わしている。		
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	職員の都合に合わせるのではなく、利用者一人ひとりのペースを尊重し、利用者は洗濯物たたみ・食器拭き等出来ることは積極的に行っている。毎日の日課のように2階に行っておしゃべりをしたり、テレビ・カラオケを楽しんだりと利用者の希望に沿った支援をしている。食後に屋外でタバコを吸う方もいる。		

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	朝と夕は配食サービス(食材のみ)を利用しているが、昼食は利用者の希望のメニューを取り入れ、利用者と職員と一緒に下ごしらえ・盛り付け・下膳・洗い物・食器拭き等を行い、共に食事を楽しんでいる。		
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	週3回の入浴を基本としているが、体調や希望等に合わせた支援をしており、希望があれば毎日でも入浴することが出来る。		
<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	利用者一人ひとりの生活歴や得意な面を把握し、役割として掃除・洗濯物たたみ・食器拭き等をお願いし、張り合いのある生活を支援している。カラオケ・レクレーション・散歩・ドライブ・買い物・観劇など、楽しみごとや気晴らしの支援にも取り組んでいる。		
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	冬季は公園や梅林などへのドライブで車窓からの風景を楽しんでもらうこともあるが、天候や利用者の体調に合わせて買い物、散歩等、出来るだけ戸外に出る機会を作っている。		
<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	職員は鍵をかけることへの弊害を理解しているが、構造的に2階の出入り口に関しては、状況により施錠することもあるが常態化はしていない。施錠については家族等に説明し、同意を得ている。		
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	年2回、消防署の協力を得て、避難訓練・消火訓練を実施している。家族会や近隣の方には災害時の協力をお願いをしてあり、協力体制が図られている。推進会議においても災害時の協力について話している。		

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	朝と夕は配食サービス(食材のみ)を利用、昼食は利用者の希望を取り入れながらバランスの取れた食事を工夫している。食事、水分の摂取量を記録し、一人ひとりの体調等に配慮しながらの支援を行っている。		
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	共用空間には神棚・テレビ、カラオケセット・利用者の作品・行事に合わせた置物(ひな飾りなど)・季節の花・利用者の作品等生活感や季節感を採り入れた品々を配してあり、居心地良く過ごせるような工夫が見られる。		
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	居室には家族の写真や馴染みの整理ダンス・布団・籐の椅子・鏡台・仏壇・アルバム等が持ち込まれており、利用者が安心して過ごせるような配慮がなされている。又、居室に家族間の連絡ノートを置いて、別々に来訪した家族等の情報交換や職員との意見交換に利用している方もおられる。		