

# 1. 調査報告概要表

作成日 2009年6月27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	群馬県前橋市大渡町1-10-7
訪問調査日	平成21年5月26日

【情報提供票より】(21年5月12日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 15 年 2 月 1 日
ユニット数	2 ユニット
職員数	15 人
利用定員数計	18 人
常勤 10 人, 非常勤 5 人, 常勤換算 5.25 人	

### (2) 建物概要

建物構造	鉄骨平屋建て 造り
------	-----------

### (3) 利用料金等(介護保険自己負担分を除く)

家賃(平均月額)	約48,000 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)	有( ) 円 無( )	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12日現在)

利用者人数	17 名	男性	3 名	女性	14 名
要介護1	4 名	要介護2	6 名		
要介護3	5 名	要介護4	1 名		
要介護5	0 名	要支援2	1 名		
年齢	平均 84.5 歳	最低	73 歳	最高	96 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】

ホーム周辺には烏川が流れ、田園風景が広がり、自然の移ろいを感じることができる。散歩や近所の店におやつを買いに出かける等、利用者の心身の活性に繋がるよう日常的に外出支援を行っている。利用者一人ひとりが、楽しみや役割を持ちながら、これまでの生活の継続ができるよう、管理者・職員はケアサービスの実践に取り組んでいる。また、地域との交流も積極的に進めており、地域行事への参加や、ホームの多目的ホールを地域ボランティアに開放していく方針である。

## 【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>地域密着型サービスとしての理念については、事業所独自の理念を掲げているが地域との関係性が取り入れられていない。運営推進会議を活かした取り組みについては、概ね2ヶ月に1回開催し、会議での意見等をサービスの向上に繋げており、改善されている。評価の意義の理解と活用、入浴を楽しむことができる支援、鍵をかけないケアの実践、水分確保の支援については、職員で話し合いをしているが改善されていない。</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>今回の自己評価は管理者が作成しており、職員全員で取り組んでいない。</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>概ね2ヶ月に1回開催している。ホームから活動状況、行事予定、評価の結果等の報告を行い、出席者からの意見や要望を受け、話し合いを行っている。そこでの意見等はサービス向上に活かしており、地域の芸能祭への参加・認知症サポーター養成講座の開催に繋げている。</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>月1回「ひいらぎだより」を発行し、家族等に送付している。苦情・相談窓口を設け、文書で明示している。家族等の来訪時には、話しやすい雰囲気づくりに留意し、苦情や意見等を聴くように努めている。運営推進会議に参加した家族等からは、意見や要望等を聴くようにしている。目安箱を設置しており、意見や苦情等は運営に反映させている。</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>代表者・管理者が近隣に居住しており、地元の人達とは馴染みの関係が出来ている。近隣の人達と散歩時に話をしたり、野菜等をもらうこともある。地域の芸能祭に参加している。保育園児が来訪し、お遊戯の発表をしたり、地域ボランティアがハーモニカの演奏に来訪している。</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 (すでに取り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	○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	サービスのあり方を端的に示した事業所独自の理念を掲げているが、地域との関係性を重視した地域密着型サービスとしての理念をつくりあげていない。	○	地域密着型サービスの意義や役割について、職員全員で話し合い、「地域の中で利用者がどのように生活をし、関係を持って生きるのか」を意識したホーム独自の理念をつくりあげてほしい。
	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	管理者と職員は申し送り時やケース会議、日頃のかかわりの中で意識しながら話し合い、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					
	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	代表者・管理者が近隣に居住しており、地元の人達とは馴染みの関係が出来ている。近隣の人達と散歩時に話をしたり、野菜等をもらうこともある。地域の芸能祭に参加している。保育園児が来訪し、お遊戯を発表したり、地域ボランティアがハーモニカの演奏に来訪している。		
で					
	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、会議等で話し合い改善に取り組む努力をしているが、改善されてない箇所もある。今回の自己評価は管理者が作成しており、職員全員で取り組んでいない。	○	評価は一連の過程を職員全員で取り組むことで、日常のケアのふり返りや見直し等が可能となり、サービスの質の確保・向上に活かしていけるので、職員全員で取り組んでほしい。
	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	概ね2ヶ月に1回開催している。ホームからの活動状況、行事予定、評価の結果等の報告を行い、出席者からの意見や要望等を受け話し合いを行っている。そこでの意見等はサービス向上に活かしており、地域の芸能祭への参加、認知症サポーター養成講座の開催に繋がっている。		

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)
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	月1回介護相談員を受け入れ、交流の機会を持っている。相談等で市の担当者に電話することもある。地域包括支援センターの職員が講師となり、「認知症サポーター養成講座」をホームで開催した。		
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、本人の健康状態や日常生活の様子等を報告している。受診の際には、家族等に電話で確認したり、報告等を行っている。月1回、「ひいらぎだより」を発行し、家族等に送付している。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	苦情・相談窓口を設け、文書で明示している。運営推進会議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、苦情や意見を聞くように努めている。目安箱を設置しており、意見や苦情等は運営に反映させている。		
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、利用者・家族等に紹介したり、「ひいらぎだより」で報告している。1ヶ月位は管理者や先輩職員が基本的な対応の仕方等を指導しながら共に支援にあたり、スムーズに移行でき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	勤務日程の調整が出来なかった為、管理者・職員は事業所内外の研修には参加していない。これから救命救急の講習会をホームで実施していく計画を立てている。	○	地域密着型サービスの質は個々の職員の質によって成り立っている。全ての職員が質を向上させていけるよう、内部研修はもとより外部研修には、なるべく多くの職員が交代で参加し、段階に応じた研修を受講できるよう取り組んでいってほしい。
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いる。連絡協議会主催の大会や特別講演会等に参加したり、近隣の同業者と交流する機会を持ち、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)
<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、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・家族等に見学をしながらホームの雰囲気や様子を見てもらい、納得してから利用できるよう支援している。入居後も本人の話をよく聴くように努め、家族等の協力を得ながら徐々に環境に馴染めるよう工夫している。		
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、饅頭の作り方、うどんの打ち方、昔の歌等教わることも多い。カーテンの開閉や清掃、草むしり等、役割を持っていただきながら、共に過ごし支えあう関係づくりに留意している。		
<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、希望や意向の汲み取りに努めている。家族等からも希望等を聞きとり、その情報を職員間で共有し、本人本位に検討している。		
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	本人・家族等には日頃のかかわりの中で、思いや意見を聴き介護計画に反映させるようにしている。ケース会議等で職員で話し合い介護計画を作成している。会議を欠席する場合には、引継書に記載してもらい、全職員の意見等を反映させるようにしている。		
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度と状況の変化に応じて実施している。職員間で話し合い、本人・家族等の意向や状況を確認しながら、現状に即した新たな計画を作成している。これから月に1度モニタリングを実施していく予定で、書式の準備中である。	○	状態に変化が見られなくても、新鮮な目で本人や家族等の意向や状況を確認しながら、月に1度はモニタリングを行い、介護計画の遂行状況、効果等を評価し、3ヶ月に1度の見直しはこれからも継続して行ってほしい。

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	本人や家族の希望や状況に応じて、買物支援や投票所への付き添い等必要な支援は柔軟に対応している。		
<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	入居時、本人や家族の意向を確認しており、基本的には従来からのかかりつけ医となっている。かかりつけ医がいない場合には、ホームの協力医を紹介している。協力医とも連携を図り、適切な医療が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	重度化した場合には、家族等ならびにかかりつけ医等と相談しながら方針を考え、本人・家族等の意向に沿って支援している。事業所としての重度化や終末期に向けた方針を定め、文章化はしていない。	○	事業所として対応しうる最大の支援方法を踏まえ、重度化や終末期に向けた対応の方針を定め、それを文章化し、できるだけ早期から本人・家族等、かかりつけ医等ケア関係者と話し合いをくり返し、その時々家族等の意向を確認しながら、関係者全体で対応方針の統一を図っていかれるとよいのではないかと。
<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	一人ひとりの誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応に配慮している。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留意している。		
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	一人ひとりの体調や状況に配慮しながら、希望に沿った生活ができるよう支援している。特に食事は、個々のペースで食べてもらえるように配慮している。		

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>(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	野菜の皮むき・胡麻すり・テーブル拭き・調理等、力量に応じて職員と一緒にやっている。利用者と職員がテーブルを囲み、楽しく食事ができるよう支援している。		
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	基本的には週2回(月・金曜日)入浴日を決めており、夏期は水曜日にも入浴できるように支援している。必要に応じてシャワー浴や清拭等を行っている。	○	曜日や時間帯を職員の勤務体制等で決めてしまわずに、一人ひとりの習慣や好みをよく聞き、相談しながら個別の入浴支援をやってほしい。
<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	一人ひとりの生活歴や力量等を考慮し、カーテンの開閉・洗濯物たたみ・テーブル拭き・清掃・草むしり・花の水やり等で役割を持ち継続できるよう支援している。散歩・テレビ鑑賞・民謡・季節の花見・誕生会・ドライブ・日帰り旅行等、楽しみごと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	ホーム周辺の散歩に出かけ、途中の休憩場所でお茶を飲んだり、飴やアイスクリームを食べるのが利用者の楽しみになっている。近所の店におやつ(鯛焼きやドーナツ)を買いに出かける等、天候や体調に合わせて日常的に外出支援が行われ、気分転換が図られている。		
<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	家族等に同意を得て、日中玄関やホール入口扉に鍵をかけている。運営者と職員が開錠できる時間帯等を検討し、施錠を常態化しないように協議をしていく予定である。	○	自分の行動をコントロールされる理由や規則を理解することが難しい利用者にとって、鍵をかけられ自由に外に出られないことによる心理的な抑圧感や不安は大きい。職員の連携で出て行く気配を見落とさない見守りの方法を徹底し、一人ひとりのその日の気分・状態像を把握しながら、鍵をかけないケアに取り組んでほしい。
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	消防署の協力を得て避難誘導訓練、消火訓練をこれから実施する予定である。ホームの自主訓練で夜間想定避難誘導訓練を実施している。日頃より近隣の人々には協力を得られるよう働きかけている。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	食事量や水分量(少なくなった利用者)の摂取状況を記録し、職員は情報を共有しながら支援している。利用者の希望のメニューや旬のもので季節感が出る料理を入れながら、職員が献立づくりをしている。	○	水分摂取量が少なくなった利用者は個別に記録しているが、一人ひとりの水分量を確保するためにも、一日全体でのおおよその摂取状況を記録し水分摂取量を把握していってほしい。
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	共用空間にはテーブルとソファを設置しており、畳のコーナーもある。テレビ鑑賞や趣味を楽しむ場所が用意されている。ホールに設置されている大きな水槽には熱帯魚が泳ぎ、ベランダのプランターには季節の花を植え、利用者が居心地良く過ごせるような配慮をしている。		
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	居室には、馴染みの寝具や整理ダンス・衣装かけ・家族の写真・人形・時計・カレンダー等持ち込まれており、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。		