

# 1. 調査報告概要表

作成日 2010年1月25日

## 【評価実施概要】

事業所番号	10702000868
法人名	有限会社ほっとぱーく
事業所名	グループホーム ほっとぱーく
所在地	群馬県高崎市竜見町4-17 (電話) 027-321-9809

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 群馬県公社総合ビル5階
訪問調査日	平成21年11月6日

【情報提供票より】(21年10月15日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 12 年 12 月 1 日
ユニット数	1 ユニット
職員数	9 人
利用定員数計	9 人
常勤	6 人
非常勤	3 人
常勤換算	6.9

### (2) 建物概要

建物構造	木造 造り
	2 階建ての 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)	1,100 円(1日)	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( 無 ) 円	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(10月15日現)

利用者人数	9 名	男性	2 名	女性	7 名
要介護1	0 名	要介護2	3 名		
要介護3	2 名	要介護4	4 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 89 歳	最低	79 歳	最高	98 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	高崎中央病院 ・ 通町診療所 ・ はるな生協歯科
---------	--------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

運営者・管理者の介護に対する思いは深く、働きやすい職場づくりに努め、職員と共にケアの方向性を確認しながら、理念に則ったケアの実践に向けて取り組んでいる。利用者の安全・安心を基本に、生活観を重視した支援が行われており、利用者は職員と共にゆったりと穏やかに暮らしている。職員は食事を大切に考え、利用者や相談しながら献立づくりをしたり、全量摂取してもらえるよう工夫をしながら、行事・季節感を取り入れた食事を提供している。また、1日1回は散歩や買物等で外に出て季節を肌で感じてもらい、気分転換が図れるよう支援している。協力医療機関と連携を図り、24時間継続した医療を受けられる支援体制が整備されている。利用者の地域生活の継続支援や地域との交流を大切に運営を心掛けており、日頃から近隣・地域住民との交流に努めている。

## 【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>前回の改善課題であった、現状に即した介護計画の見直しについては、3ヶ月に1回実施していたモニタリングを、月に1回実施しており、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>運営者、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、職員全員で取り組んでおり、取りまとめものを管理者が記載している。</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>運営推進会議は定期的開催されている。事業所からサービスの状況や評価への取り組み・結果等について報告を行い、出席者からの意見・要望を受け話し合いを行っている。インフルエンザやノロウイルスの対策、玄関の施錠等について意見交換をしている。そこでの意見等は、職員会議等で検討し運営に反映させている。</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>運営推進会議時や家族等の来訪時には、利用者の暮らしぶりや健康状態を伝えており、話しやすい雰囲気づくりに留意しながら、苦情や意見等聴くように努めている。管理者が苦情受付窓口になっており、行政機関の窓口も文書で明示している。苦情箱を設置しており、出された意見等には速やかに対応し、運営に反映させている。家族会が設置されている。</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>自治会に加入している。近隣の人達には散歩・買物時に挨拶や話をしており、花や野菜等頂くこともある。近隣の保育園児や小学生(社会科見学)の訪問があり、歌やクイズ・折り紙等で一緒に楽しんでいる。地域の行事に参加したり、武者行列・マーチングフェスティバルの見物、地元スポーツ団体への協力、福祉大学の実習生の受け入れ等、日頃から地域住民との交流に努めている。</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	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や役割を職員全員で確認し、独自の理念を掲げている。地域生活の継続支援や地域との交流を大切にしたい運営を心掛けている。		
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、職員会議等や日々のケアの場面で、その都度理念に基づいた説明や指導を行っている。職員間でケアの方向性を確認しながら、理念に則ったケアを実践するよう取り組んでいる。玄関に理念を掲示している。		
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	自治会に加入しており、回覧板を回している。近隣の人達には、散歩や買物時に挨拶や話をしたり、花や野菜等頂くこともある。近隣の保育園児や小学生(社会科見学)の訪問があり、歌やクイズ・折り紙等で一緒に楽しんでいる。地域の行事に参加したり、武者行列やマーチングフェスティバルの見物、スポーツ団体への協力、福祉大学の実習生の受け入れ等、日頃から地域住民との交流に努めている。		
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	運営者、管理者、職員は、評価の意義を理解しており、今回の自己評価は職員全員で取り組んでおり、取りまとめたものを管理者が記載している。外部評価の結果については、職員会議等で話し合い、具体的な改善に取り組んでいる。		
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	運営推進会議は定期的に(2ヶ月に1回)開催されている。事業所からサービスの状況や評価への取り組み・結果等について報告を行い、出席者からの意見・要望を受け話し合いを行っている。インフルエンザやノロウイルスの対策等について意見交換をしている。そこでの意見等は、職員会議等で検討し運営に反映させている。		

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	毎月、市の介護相談員の受け入れを行っている。解らないこと等は電話をかけたり、市の窓口に出向き担当者に相談しており、情報を事業全体の運営に活かしている。市の会議に出席したり、報告等は迅速に行い、市とともにサービスの質の向上に取り組んでいる。		
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。3ヶ月毎に「てんとう虫通信」を発行し、家族等に配布している。利用者や職員の現況、事故報告、行事予定、注意事項等が細かく記載されている。緊急時には、随時電話で連絡を行っている。金銭管理の報告は定期的に行われている。家族会が設置されている。		
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	運営推進会議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、苦情や意見等聴くように努めている。管理者が苦情受付窓口になっており、行政機関等の窓口も文書で明示している。苦情受付箱を設置している。出された意見等には速やかに対応し、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	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、職員が働きやすいような環境づくりに努めており、管理者の入替えはなく、職員の交代も少ない。職員が代わる場合には、先輩職員が1ヶ月位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ぐ配慮をしている。		
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	社内研修の他に、外部研修の機会をつくり、介護基礎研修、新人研修、中堅職員研修、リハビリ講座、成年後見人等基礎研修、ケア技術向上講座、地域福祉権利擁護セミナー等に職員が交代で参加しており、内容については会議で報告をし、資料は閲覧している。		
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、見学研修、グループホーム大会、研修会、交流会等に参加し、同業者と情報交換をし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 (すでに取り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	入居希望時に、本人・家族等に、ホームの雰囲気や様子等を見ていただいている。見学できない場合には職員が訪問し面談を行う等、本人が安心し納得した上で利用できるよう支援している。入居後は本人の話をよく聴くように努め、家族等と連携をとりながら環境に馴染めるよう工夫している。		
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	職員は利用者と共に生活しながら、人生の先輩であるという気持ちを持って接しており、日常の生活場面で人生の生き方や紙芝居、世話の仕方等教えてもらうことも多い。共に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	本人との会話等や日常生活の様子等から希望や意向を汲み取るようにしており、家族等からも情報を得るようにしている。その情報を職員間で共有しながら、希望に沿って過ごしてもらえよう、本人本意に検討している。		
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	アセスメントを基に、本人・家族等から思いや意見を聴き、介護計画に反映させている。月1回モニタリングを行い、職員の気づき等を記載した「連絡帳」の確認をしながら、会議時等に職員間で話し合い、それぞれの意見や気づきを反映した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	基本的に介護計画の見直しは約3ヶ月に1度と状態の変化に応じて実施している。その都度、本人・家族、かかりつけ医等と話し合い、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 (すでに取り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	緊急時、空き部屋を利用したショートステイを行っている。本人・家族等の要望や状況に応じて、受診・通院支援や自宅への送迎、買物支援等、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・家族等の意向を確認し、希望するかかりつけ医での受診を支援している。また協力医療機関とも連携を図っており、24時間継続した医療を受けられる支援体制が整備されている。月2回かかりつけ医の往診が行われている。週1回看護師が訪問しており、相談や指示・助言を得られている。		
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	重要事項説明書に「重度化した場合における対応について」の指針が記載されており、入居時に本人・家族等に説明し、同意を得ている。状態の変化に応じて、その都度、家族等に意向を確認しながら、かかりつけ医、看護師等ケア関係者で話し合い、全員で方針を共有している。		
<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	職員の入職時には、個人情報の取り扱いに関する誓約書を取り交わしている。一人ひとりの尊厳を大切にされた支援を行うよう、言葉づかいや声のトーン、対応等については、職員間でお互いに注意しながら支援を行っている。		
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	一日の流れとして食事や入浴の時間は決められているが、それ以外には決まりが無く、一人ひとりのペースや体調を大切にしながら、本人の希望に沿って自由に過ごせるよう支援している。		

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)
<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	利用者は力量に応じて、献立作り・食材の買物・料理の下ごしらえ等を職員と一緒にやっている。利用者の希望も取り入れ、彩りや盛り付けも美しいバランスの良い家庭料理を提供している。職員も各テーブルに同席し、楽しく食事ができるよう雰囲気づくりも大切にしている。また、好きなおやつ・飲み物の選択、おやつ作り、出前を取る等、食を通して充実した時間を過ごしてもらえるよう工夫している。		
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	入浴日の設定はあるが、本人が入浴を希望すれば設定日以外でも対応している。入浴時の安全を第一に、利用者の体調や希望に応じて週3回の入浴支援を行っている。夜間の入浴を検討したが、希望する利用者はいなかった。入浴を拒む場合には、声かけのタイミングを工夫したり、清拭や下半身浴等で対応している。		
<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	利用者の生活歴や力量を把握し、野菜の下ごしらえ、洗濯物たたみ、居室の拭き掃除、モップ掛け、下膳等の役割を持ち継続できるよう支援している。新聞の購読、合唱、音楽鑑賞、ハーモニカ、ちぎり絵、計算ドリル、クイズ、体操、紙芝居、おはぎ・干し柿づくり、ボランティアの慰問、誕生会、敬老会等で、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	1日1度は外出支援ができるよう心掛けており、利用者がふらっと出かけた際には職員が同行している。散歩や買物(食材・おやつ等)に出かけたり、ドライブをしながら季節毎の花見(桜・紫陽花・菜の花等)や外食、ちりめん人形展の見学等に出かけており、日常的な外出支援が行われている。		
<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	運営者及び全ての職員は、鍵をかけることへの弊害を理解しており、職員の見守りの中で安全面に配慮しながら、日中玄関に鍵をかけないケアに取り組んでいる。利用者の外出時には職員が必ず同行している。		
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	年2回避難誘導訓練を実施している。1回は消防署の協力を得て、夜間を想定した総合防火訓練(避難誘導訓練・消火訓練・自動火災通報装置の使い方等)を利用者も一緒に実施している。日頃より近隣の人々や家族等(近隣家族の連絡網作成)にも協力の依頼を行っている。		

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	利用者の楽しみでもある食事やおやつを大切に考え、利用者が献立づくりに参加している。職員は利用者の希望を取り入れながら献立を作成し、栄養バランスの取れた食事の提供をしている。食事や水分の摂取状況を記録し、情報を共有しながら支援している。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	玄関ホールに長椅子を設置しており、居間・食堂には3ヶ所にテーブルを配置している。室内は神棚もあり、家庭的な雰囲気を出しており、利用者はそれぞれのテーブル等で自由に過ごしている。不快な音や光が無いよう配慮しており、テラスに花鉢を置き、窓からは庭木の花や実が眺められ、小鳥のさえずりを聴く等季節感を味わうことができる。		
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、テレビ・時計・箆笥・衣装ケース・縫いぐるみ・家族の写真・カレンダー等、馴染みのあるものや大切なものが持ち込まれており、本人が安心して過ごせるよう配慮がなされていた。		