

## 1. 調査報告概要表

作成日 2008年6月4日

## 【評価実施概要】

事業所番号	1570102507
法人名	社会福祉法人 とんぼ倶楽部
事業所名	グループホーム赤とんぼ
所在地 (電話番号)	新潟県 新潟市 中央区 堀之内 2番地 (電話) 025 - 285 - 7017
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20年5月21日

## 【情報提供票より】(平成20年4月20日事業所記入)

## (1)組織概要

開設年月日	平成 15 年 5 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	8 人	常勤 7 人, 非常勤 1 人, 常勤換算 7 人	

## (2)建物概要

建物構造	鉄骨造り		
	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)	14,000 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	円	昼食 円
	夕食	円	おやつ 円
	または1日当たり 1,150 円		

## (4)利用者の概要(4月20日現在)

利用者人数	9 名	男性	2 名	女性	7 名	
要介護1	1 名	要介護2	4 名			
要介護3	4 名	要介護4	0 名			
要介護5	0 名	要支援2	0 名			
年齢	平均	83 歳	最低	79 歳	最高	91 歳

## (5)協力医療機関

協力医療機関名	新潟南病院・塚田内科医院・こんどう歯科医院・勝見耳鼻咽喉科医院
---------	---------------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

新潟市の中心部にあるデイサービスセンターを併設したグループホームです。四方がベランダになっていることや中庭が配置されていることにより、にぎやかな通りからは想像がつかないほど開放的な空間になっています。利用者は新聞を読んだり、好きな映画音楽を聴き繰りすさんだりと、思いおもいにゆったりと過ごし、それに明るくチームワークのいいスタッフが寄り添っている様子が印象的でした。マンションや大規模商店が多い地域のため、近隣との交流で不利な点がありますが、継続的に事業所からの働きかけを行い、相互理解・相互協力がこれまで以上に進められることを期待します。

## 【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)
	前回の調査の際に課題となった玄関周りの寂しさについては、看板や植物の設置がされ改善がされていました。
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)
	今回の自己評価に関しては、職員一人ひとりが自己評価をおこなったものを取りまとめ作成されました。
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)
	事業所からの報告、参加者からの活発な意見により、情報交換の有効な場として機能しています。また、会議を通じて地域包括の協力を得ることで、地域のグループホームとの交流につながっています。しかし、地域との交流に関して、今後検討し実行していくべき課題が残されています。地域との交流に関して、事業所から具体的な課題や願いを提示し、参加者の協力を得られるよう、継続的に働きかけていくことを期待します。
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)
	苦情対応窓口や担当者からの情報はミーティングにて情報の共有と対応方法の検討が行われています。また、家族会からの意見の収集と対応も行われています。
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)
重点項目	町内会への加入、保育園・小学校・中学校、市民農園や近所の掃除の際など、積極的に地域との交流が行われています。また、交流を深め、認知症の啓蒙に努めたいという意識で取り組みが行われています。

## 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>					
		地域密着型サービスとしての理念			
1	1	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	一人ひとりの尊厳と普通に暮してもらうことが大切だという考えのもと事業所独自の理念がつくりあげられています。		
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	利用者や職員から見やすい廊下に理念を掲示するとともに、月1回のミーティングにて、理念をもとにしたケアの方針や具体化のための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	契約時や家族会にて家族に対して説明が行われています。また、運営推進会議にて町内会長へ話しがされていますが、地域に対しての発信には至っていません。		日常的な地域との交流を深めていく中で、事業所が大切にしている理念を地域の人に理解してもらえるよう継続的な情報発信を行うことを期待します。
<b>2. 地域との支えあい</b>					
		地域とのつきあい			
3	5	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	町内会への加入、保育園・小学校・中学校、市民農園や近所の掃除の際など、積極的に地域との交流が行われています。また、交流を深め、認知症の啓蒙に努めたいという意識で取組みが行われています。		
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
		評価の意義の理解と活用			
4	7	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	前回の調査の際に課題となった玄関周りの寂しさについては、看板や植物の設置がされ改善がされていました。また、今回の自己評価に関しては、職員一人ひとりが自己評価をおこなったものを取りまとめて作成されました。		

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	事業所からの報告、参加者からの活発な意見により、情報交換の有効な場として機能しています。また、会議を通じて地域包括の協力を得ることで、地域のグループホームとの交流につながっています。しかし、地域との交流に関して、今後検討し実行していくべき課題が残されています。		地域との交流に関して、事業所から具体的な課題やお願いを提示し、参加者の協力を得られるよう、継続的に働きかけていくことを期待します。
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	市町村担当者と電話での相談などは気軽に行える関係が構築されていますが、市町村を巻き込んだ地域の施設との交流や、担当者の事業所への見学は行われていません。		見学など事業所へ足を運んでもらうよう働きかけ、市町村との連携を強化する中で、地域の施設との交流への協力依頼など、地域全体で今まで以上の協力体制が作られることを期待します。
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	月1回のミーティングの際、利用者に対するマイナスの感情をどう受け止め対処するかなど、事例に即した検討と学習が行われています。		
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	家族による受診同行の際の面会、電話により頻繁に報告が行われています。また、今年の4月から事業所通信を発行し、職員の紹介などの情報発信の取組みが行われています。		
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	苦情対応窓口や担当者からの情報はミーティングにて情報の共有と対応方法の検討が行われています。また、家族会からの意見の収集と対応も行われています。		
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	職員一人ひとりが事業所を作り上げてきた意識、自分達で働きやすい職場をつくるという意識が強く、月1回のミーティングの際に活発な意見交換が行われています。		
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	退職が生じた場合、説明やお礼などを行い、いい形でお別れができるような配慮が行われています。また、日常的に情報の共有をしっかりと行うことで、職員の交代による利用者へのダメージを軽減する取り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。	併設のデイサービスを含めた法人全体で整備と定期的な見直しを行うことで、実態に即した活用できるマニュアルが揃えられています。		
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	年間計画に基づいた法人内研修の実施、外部研修参加者からの伝達研修や、職員のレベルや目標に合わせた資格取得の支援が行われています。また、承認されることで自信をつけていくという職場内の風土作りがされています。		
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	新潟県のグループホーム協議会へ加入し、研修会への参加や、包括支援センターによる地域の職員交換研修が行われています。市内の同業者ネットワークに関しては今後の課題となっています。		市町村担当者への働きかけなどを行い、市内の同業者ネットワーク作りの中心的な存在として積極的な取り組みが行われることを期待します。
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	職員の希望に添えるような勤務表作りや、休憩時間・休憩場所の確保の他、職員の気持ちを汲み取ることが得意な職員によるヒアリングなどが行われています。		
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	見学や、利用者と共に食事やレクに参加してもらうなどの機会を設け、何度も事業所に足を運んでもらい慣れしてもらうとともに、本人への説明をしっかりと行い、納得して入居してもらう取組みがされています。		
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	ゆっくりとした時間の流れの中で、職員が寄り添い話しをすることで、生活の知恵を利用者から教わるなど、ごく自然な生活が利用者と共にされています。		

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)
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	家族の性格や精神状態を把握し、配慮をした上で、事業所にお任せにならないよう、家族にも関わってもらう働きかけが行われています。		
<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	利用開始時のアセスメントの他、日々のケアで得た情報をもとにカンファレンスで本人本位のケアが全職員で検討されています。		
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	本人・家族の他、従来の担当ケアマネージャーや親戚・友人など、協力の得られる人からの情報のアセスメントシートへの記入や、判定会議に職員が参加し、情報の共有が行われています。		
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	本人・家族・従来の担当ケアマネージャー・職員によるアセスメントを実施し、多角的な意見を取り入れた介護計画が作成されています。また、入所後は入所時行動観察経過記録を作成し、計画と実際のケアにずれがないかの確認が行われています。		
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	全職員が参加する月1回のカンファレンスによる評価、概ね3ヶ月に1回の定期的な見直しと状態変化に応じた随時の見直しが担当者も加わり行われています。		
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	本人・家族の状況や要望に応じた受診や買い物などが日常的に行われているとともに、職員一人ひとりの得意分野を活かし、グループホームの枠にとらわれずに、本心に利用者がやりたいことを能力を活かし実現させ、達成感を持てるよう支援が行われています。		

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)
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・家族が希望する医療機関での受診を尊重し、看護師が同行受診することで、情報のやり取り等の連携が行われています。		
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	事業所としてできることを伝え、一人ひとり異なる本人や家族の希望、医師の協力、病状に応じて、話し合いの中で方針が決定されています。また、決定された方針は職員間での共有がされています。		
. 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	写真の掲載など個人情報に関して同意を得て取り扱われているとともに、声かけなどの配慮は、本人の尊厳を傷つけないよう、問題と思われることはいけない理由を話し合い、職員相互で注意が行われています。		
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	大まかなスケジュールは作成されていますが、本人のペースでの柔軟に対応が行われています。利用者は食後に音楽を聴いたり、新聞を読んだり、思いおもいに優雅な時間を過ごしています。		
(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	準備や片付けを利用者と共に行うことや、いただいた季節の食材を取り入れ献立に取り入れるなどの他、バイキング形式など楽しくをする取組みがされています。		
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	利用者の様子を見てさりげない誘導とチェックが行われています。また、全ての居室に温水洗浄便座のトイレが完備されています。		

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	入浴時間は個々の状況に応じて臨機応変に対応がされています。また、入浴しながら利用者が多く、対応方法を職員間で共有し気持ちよく入浴してもらえるよう努められています。		
(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	家事仕事、裁縫、共同での作品制作など、単なる作業ではなく、利用者の能力を活かして達成感が味わえ、感動につながれることをめざした支援が行われています。		
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	1週間単位で行事計画を作成し、ドライブに外出することや、日常的に神社や買い物、住み慣れた場所への外出が「1日1回は外へ」を合言葉に行われています。		
(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	徘徊の理由を探る、人の動きを止めるのではなく変えるためにはどうしたらいいかなど、ケース検討を重ね、身体拘束に対する理解を深め、身体拘束をしないケアが実践されています。		
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	外出をしたいという利用者のサインを見つけ、見守りや動向などの対応がされていますが、利用者の状態・立地条件・構造上の問題から玄関への施錠は行われています。施錠に対する弊害を十分に把握しての上での決断ではあるものの、職員間での温度差が課題として残ります。		予定されている研修の他、日常的なミーティングの場においても施錠に対する弊害を話し合い、全職員の意識が高まることを期待します。
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	ヒヤリハット報告書はミーティングで振り返り、対応策の検討がされています。また、転倒防止のための環境整備や体操などの取組みも行われています。		
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	年に2回、救命救急・AEDの使用方法・嚔下の対応方法の訓練が行われています。		

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)
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	年に2回の消防署の協力による避難訓練の他、事業所独自に月に1回、全利用者が外に出る避難訓練が行われています。		
(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	水分確保のため、時間を決めて定期的に水分補給が行われています。また、一人ひとりの栄養所要量を計算し、栄養士によるカロリー・栄養バランスチェックが行われています。		
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	大きな窓からの採光、オープンキッチン、掘りごたつのある畳の小上がり、デッキチェアのある中庭、大きなソファ、随所に観葉植物を配置するなど、開放間があり、思いおもいに過ごせる共有空間になっています。		
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	一例として、仏壇を部屋に置き、定期的にお坊さんがお参りにくる利用者や、仕事でこれまでに頂いた表彰状を壁一面に掲示した部屋など、一人ひとり個性的な居室になっています。		