

1. 評価報告概要表

評価確定日

平成20年8月28日

【評価実施概要】

事業所番号	1570103067
法人名	社会福祉法人 友愛会
事業所名	グループホームゆうあい
所在地	新潟県新潟市西区上新栄町4丁目4 - 13 (電話) 025-268-6840

評価機関名	社団法人新潟県社会福祉士会
所在地	新潟県新潟市中央区上所2丁目2番2号 新潟ユニゾンプラザ3階
訪問調査日	平成 20年 7月 10日

【情報提供票より】(20年 6月 1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 16年 6月 1日
ユニット数	3 ユニット 利用定員数計 27人
職員数	25人 常勤 25人、非常勤 0人、常勤換算 25人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨 造り
	3階 建ての 1階 ~ 3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)	30,000 円	その他の経費(月額)	35,000 円	
敷金	有(円)		無	
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(円)	有りの場合 償却の有無	有 無	
食材料費	朝食	- 円	昼食	- 円
	夕食	- 円	おやつ	- 円
	または1日あたり		1,000 円	

(4) 利用者の概要 (20年 6月現在)

利用者人数	25 名	男性	4 名	女性	21 名
要介護1	5 名	要介護2		8 名	
要介護3	7 名	要介護4		5 名	
要介護5	0 名	要支援2		0 名	
年齢	平均 81.76 歳	最低	70 歳	最高	91 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	西蒲中央病院 ・新潟信愛病院 ・松本歯科クリニック
---------	---------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームは住宅の建ち並ぶ坂の途中にあり、上階の広い窓からは日本海を望むことができる。住宅地の中ではあるが近くに幼稚園児が遠足で訪れるような広い公園やスーパーがあり、生活しやすい環境である。3階建てのホーム内は明るく清潔に保たれており、金魚が飼われていたり、四季折々の装飾が施されるなど、家庭的で落ち着いた雰囲気がある。職員は明るく、利用者と日常的な何気ない会話を多く交わしており、利用者の笑顔が多く見られた。管理者は認知症介護の経験、知識が豊富で、職員間のコミュニケーションも良く取れている。職員は利用者の一人ひとりの興味やこれまでの生活などをよく理解しており、それが個々の利用者にあったケアにつながっている。また、避難訓練を毎月行い、非常時の安全確保にも努めている。4年前の開設時は、地域住民の理解を得ることが難しい状況もあったが、挨拶を心がけ、ホームの広報紙を回覧してもらい、ホームの行事や運営推進会議に地域の方に参加してもらおうなどの取り組みにより、地域の理解が広がってきている。今後、さらに地域に認められるホームとなっていくことが期待される。

【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)
	前回の外部評価結果を運営推進会議で報告すると共に改善に取り組んだ。「運営理念」は、利用者にも見やすい高さに掲示し直した。「場所間違い等への配慮」として、居室入口に、既存の表札の他に写真などを視線の高さに取り付け見やすくした。「気になる臭いがある」という点は、消臭剤の使用や換気に注意することで改善できている。「摂取カロリーや栄養バランス」については、協力病院の栄養士に献立表を見てもらい指導を仰ぐようにした。
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)
	サービス評価の意義を理解し、職員全員で自己評価を行なった。日々の取り組みを振り返る過程で明らかになった課題については話し合いを重ね、改善するよう努めた。
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)
	運営推進会議は隔月で行なわれ、家族会代表や自治会長、小学校区の福祉部長、介護相談員、地域包括支援センター職員らが参加し、利用者の状況、サービス提供の状況、行事や自己評価、外部評価の報告など様々な事柄について報告し、話し合っている。会議の内容は詳細に記録して職員に報告し、サービスの向上に活かしている。
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)
	苦情受付体制を整えており、家族に説明し、意見箱も設置している。運営推進会議には家族の代表が参加しており、意見をもらっている。また、普段から手紙や電話、面会時など、様々な機会をとらえて家族とのコミュニケーションを図り、家族が意見を出しやすい雰囲気作りに努めている。出された意見については、記録・検討し、ホームの運営に反映させている。
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)
	住宅地の中にあり、日ごろから挨拶を心がけ、自治会に入会したり、ホームの行事案内を地域住民へ配布、広報紙を回覧するなど、地域との日常的な付き合いをととても大切にしている。また、中学生の訪問や、話し相手・踊りなどのボランティアを積極的に受け入れたり、避難訓練に自治会長に来てもらったり、公民館で行なわれる文化祭に出かけるなど、積極的に交流に努めており、地域との関係は良好なものになってきている。

2. 評価報告書

(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)
1. 理念に基づく運営					
1. 理念と共有					
		地域密着型サービスとしての理念	開設当初、職員で話し合い独自の理念を作成した。理念には、住み慣れた地域で、明るくその人らしく安心した日々を過ごせるよう支援する、という内容が盛り込まれている。		
		理念の共有と日々の取り組み	玄関や各フロアーのリビング、事務室に運営理念を掲示して意識しながら、管理者・職員はその実現に向け取り組んでいる。「居心地が良く、笑顔のある暮らし」という理念については特に意識されており、明るく利用者に接する職員の姿勢につながっている。		
		家族や地域への理念の浸透	理念は入居時に本人・家族に伝えるとともに、家族や来訪者の目に触れるよう玄関やリビングに見やすく掲示している。広報誌を年数回発行して、家族への配布、地域への回覧をしている。また、運営推進会議に家族の代表や自治会長に参加してもらい、家族・地域の理解につなげている。		
2 - 2	3	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に取り組んでいる			
2. 地域との支えあい					
		地域とのつきあい	日ごろから挨拶に努めるとともに、ボランティアや中学生の訪問の受け入れ、ホームの広報紙の回覧や行事案内の配布、公民館で行なわれる文化祭やコンサートに出かけるなど、地域の人々との交流に努めている。地域の一員として自治会にも加入している。		
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			
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
		評価の意義の理解と活用	管理者・職員はサービス評価の意義を理解しており、職員全員で今回の自己評価を行なった。自己評価及び外部評価結果は運営推進会議と家族に報告するとともに、結果をふまえて必要な改善に取り組んでいる。		
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			
		運営推進会議を活かした取り組み	運営推進会議は隔月で行なっている。利用者の状況、サービス提供の状況、行事や自己・外部評価の報告など、様々な事柄について話し合われている。詳細な議事録を作成して職員に回覧し、サービスの向上に活かしている。		
5	8	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ない、そこでの意見をサービス向上に活かしている			

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)
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	以前は市の担当課とのやりとりがあったが、現在は質問や事業所の状況を意見交換する機会がほとんどなく、連携が取れていない状況である。		ホームや利用者の課題解決のためには行政の理解、支援を必要とすることも多いと思われる。市の担当者に実情を積極的に伝え、協働関係を築いていくことを期待したい。
6 - 2	11	虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待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	虐待については、折に触れて職員間での話題に挙げ、また、ホーム内の勉強会でも取り上げて職員の理解を深め、虐待が見過ごされることがないように取り組んでいる。		
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	毎月、利用者それぞれの担当職員が、家族に預り金報告と近況報告をしている。また、面会時や電話、ホームの広報紙等、さまざまな機会をとらえて、利用者の暮らしぶりや健康状況などを伝えるよう努めている。		
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	苦情受付体制を整えて家族に説明し、意見箱も設置している。また、運営推進会議に家族の代表が参加しており、意見をもらっている。日頃からコミュニケーションをよく取ることで家族等が意見を出しやすい雰囲気作りに努め、出された意見は記録・検討し、運営に反映させている。		
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	ユニットごとに行なわれる毎月の会議では活発に意見が交わされ、運営に反映されている。また、普段から管理者、各ユニットのリーダー、職員間のコミュニケーションがとれており、意見が出しやすい雰囲気がある。		
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、管理者は職員の異動による利用者への影響を理解しており、異動は最小限にとどめている。異動が行われる場合はユニット間の異動であるが、異動の際の引継ぎも十分に行ない、利用者への影響がないよう配慮している。		
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	感染症マニュアルや緊急時の対応マニュアルなどいくつかのマニュアルは整備され、見やすく掲示・保管されている。基礎的な介護方法など、利用者への直接的なケアマニュアルの整備が十分ではない。		現在、ホーム独自のマニュアルの整備を検討している。職員のケア水準を確保するために、ケアマニュアル等必要なマニュアルを整備するとともに、必要に応じて活用しやすいよう見直しを行なうことを期待したい。

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 (すでに取り組んでいることも含む)
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	管理者は個々の職員のこれまでの研修参加状況を把握し、それぞれの職員に合った研修に参加できるようにしている。研修報告は職員全員が閲覧している。また、各ユニットから研修委員を選出し、ホーム内の研修にも積極的に取り組んでいる。		
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	近隣のグループホームとのやりとりがあるほか、年に数回、県のグループホーム協議会の会合に参加しており、交流の場、サービス向上の機会となっている。現在、会合への参加は主に管理者であるが、今後、職員の参加や、他のグループホームとの新たな交流の機会を作ることを検討している。		
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	職員間のコミュニケーションが取れており、また、管理者や各ユニットのリーダーは職員が意見を出しやすい雰囲気作りに努めている。職員は管理者やリーダーに相談や悩みを話すことができる。		
. 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、場の雰囲気に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	ホームの雰囲気を知ってもらうよう、入居前にはホームに遊びに来てもらうよう勤めている。入居後もなかなか馴染めない利用者には家族の協力を得て面会に来てもらうほか、職員も、本人の興味あるものを提供したり、役割を持てるよう働きかけたり、職員の対応を統一して混乱を生じさせないようにするなど工夫している。		
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、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	職員は利用者の昔の話に耳を傾けたり、日常の何気ない会話を一緒に楽しむことを大切にしている。また、人生の先輩であるという気持ちを持ち、料理など利用者の得意分野では教えてもらうなど、喜怒哀楽を共にし、支え合う関係を築いている。		
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	毎月の家族への手紙や電話、面会など様々な機会を通じて利用者の状況を家族に伝え、課題等を家族と共有して協力をお願いするなど、喜怒哀楽を共にし、一緒に利用者を支えていく関係作りに努めている。		

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)
・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	日々の関わりの中での会話や表情、行動などから、思いや希望の把握に努めている。把握が難しい利用者については家族や関係者から情報を得るなどしている。それらの思い、希望は職員の共通認識とし、ケアに活かしている。		
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	センター方式のアセスメントを活用し、利用者、家族、関係者から情報を得てこれまでの暮らしを把握すると共に、日常の会話の中からも多くの情報を得て、その人らしい暮らしの支援に努めている。		
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	利用者、家族の思いや要望等を参考にし、主治医の意見を反映させながら、職員全員で話し合い介護計画を作成している。介護計画については利用者、家族に説明し、同意をもらっている。		
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	介護計画の期間が終了する3か月または6か月ごとに見直しを行なっている。また、状態の変化があった場合は随時見直しを行ない、利用者、家族の同意を得ている。		
3. 多機能性を活かした柔軟な対応					
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	利用者や家族の状況、希望により、馴染みの理美容院への付き添いや個人的な買い物、外出などを支援し、できるだけ利用者一人ひとりの希望に対応できるよう努めている。		
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	利用者個々の主治医は家族の希望に応じている。現在、半数以上の利用者がホームの協力病院の医師が主治医となっており、毎月1回往診してもらっている。それ以外の主治医についても、適切な支援が受けられるよう連絡を取り合っている。		
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と繰り返し話し合い、全員で方針を共有している	重度化や医療行為が必要な場合については、早い段階から今後の対応について家族や主治医と話し合うようにしている。現在は看取りには対応していないが、移行先が決まるまでは、できるだけホームで生活できるように支援している。		

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)
・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	「尊厳」をテーマにホームの勉強会を開くなど、利用者の対応について職員の意識向上を図っている。利用者のプライドに関わるような介助は、さりげなく行なうよう配慮している。個人の記録は、外部の人の目に触れないよう事務室できちんと保管されている。		
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	基本的な日課はあるが、それを強いることなく、また、自分ではできるだけやってもらうなど、体調に配慮しながら、一人ひとりのペースや希望に沿った支援を心がけている。		
(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	食材の買い物や食事の準備、配膳、後片付けなど、利用者の好みや力を考慮し行なってもらっている。食事は職員も一緒にとり、会話しながら楽しい雰囲気の中での食事となっている。		
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	排泄チェック表で排泄パターンの把握に努め、できるだけオムツを使わず、トイレで気持ちよく排泄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	入浴の回数や時間帯は利用者の希望も聞きながら対応している。週2～3回は必ず入浴してもらい、夏は毎日入る利用者もいる。以前は夕食後に入浴する方もおり、希望に応じていた。一般浴槽での入浴が難しい利用者には、協力医療機関で特殊浴槽を利用してもらっている。		
(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	利用者本人の好みや力、生活歴を活かして、食事の準備や後片付け、買い物、掃除、洗濯物たたみ、生け花などをお願いしている。また、畑作りや散歩など、張り合いや楽しみ、気晴らしも支援している。		
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	利用者の希望や気分などに応じて、日常的に散歩やドライブ、買い物、外食等に出かけている。個人的な買い物や散髪などの外出希望にもできるだけ対応するよう努めている。外に出たがらない利用者には、玄関先まで出してもらって戸外の空気を感じてもらえ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)
(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	職員は身体拘束となる行為を理解して、身体拘束のないケアの必要性を認識している。ベッドから転落する恐れのある利用者に、夜間やむを得ずベッド柵の使用をしているが、書面で家族の了解を得るとともに、時間等を記録し、拘束しないケア方法について話し合いと取り組みを継続している。		
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	職員は鍵をかけることの弊害を理解しており、日中は玄関に鍵はかけていない。各階の入り口にセンサーが設置されているが、常にはスイッチを入れず、必要に応じて使用している。エレベーターも自由に利用できるようになっている。		
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	利用者一人ひとりの状況把握や、ヒヤリハット事例の収集により事故の予防に努めている。事故が起こった際は、事故報告書を作成し、原因や今後の対策を検討して、職員全員が共通認識を持ち再発防止に努めている。		
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なっている	緊急時の対応マニュアルがあり、看護師から応急手当の講習を受ける機会も設けているが、実際の場面を想定した実践的なものとはなっていない。		応急手当や初期対応の訓練は、消防署の協力も得るなどして、実技を含めたより実践的な内容で定期的を実施することが期待される。
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、日頃より地域の人々の協力を得られるように働きかけている	夜間想定訓練を含め、毎月避難訓練を行なっている。また、年2回は消防署員を招いて訓練を行い、避難誘導方法などをチェックしてもらうと共に、消火器の使い方などの指導を受けている。その際は自治会長も招き、地域の協力を得られるよう働きかけている。		
(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	食事や水分の摂取状況を毎日チェック表に記録している。利用者の状況に応じて、刻み食やミキサー食を提供したり、ゼリーや野菜ジュースで水分を補うなど工夫している。また、献立を協力医療機関の管理栄養士に見てもらいアドバイスをもらっている。		

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)
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	共用の空間には不快な臭いや音はなく、光や温度も適切に調整されており、明るく、清潔に保たれている。雑誌や写真が自由に見られるようになっていたり、壁面には季節の装飾が施されるなど、居心地よく過ごせる空間作りがなされている。		
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をを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	ベッドやタンスなどの家具は使い慣れたものを家族から持ち込んでもらっている。そのほか、茶碗や置物、写真など、好きなものや馴染みのものが持ち込まれ、その人らしく居心地良い居室となるよう工夫している。		