

## 1. 調査報告概要表

作成日 2009年7月3日

## 【評価実施概要】

事業所番号	1570102580
法人名	メディカル・ケア・サービス新潟株式会社
事業所名	愛の家グループホーム新潟坂井
所在地 (電話番号)	新潟県新潟市坂井2丁目13番30号 (電話) 025-269-1030
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21年6月8日

## 【情報提供票より】(平成21年5月1日事業所記入)

## (1)組織概要

開設年月日	平成15年8月1日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	19 人	常勤	19人, 非常勤 0人, 常勤換算 17.1人

## (2)建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート造り		
	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)	60,000 円	その他の経費(月額)	約21,000円
敷金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 200,000円	有りの場合 償却の有無	有 24ヶ月
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 950円		

## (4)利用者の概要(平成21年5月1日現在)

利用者人数	27名	男性	2名	女性	25名
要介護1	10名	要介護2	7名		
要介護3	7名	要介護4	3名		
要介護5	0名	要支援2	0名		
年齢	平均 85歳	最低	65歳	最高	96歳

## (5)協力医療機関

協力医療機関名	医療法人 仁愛会 新潟中央病院、 田辺歯科
---------	-----------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

新潟市の市外地でありながら、大きな通りを一本入った閑静な住宅街の中にあり、中に居ると街中であることを忘れるほど静かな環境です。全国展開をしている母体法人によるノウハウやバックアップ体制といったスケールメリットを最大限に活かしつつも、地域の中のグループホームとして事業所独自の個性を発揮している点が大変共感できます。職員間の連携が非常に良く、話し合いや相談の上、全職員で利用者と事業所を盛り立てています。昨年の課題に対しても話し合いの上、クリアされていますので、今年の課題に対しても、全員で力を合わせクリアすることで、より質の高いケアを提供できる事業所へ成長さ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)
	前回の評価の際の課題に対しては会議にて話し合いが行われ、計画を立てて改善が行われました。
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)
	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、各ユニットの毎月の活動目標や職員の個別目標には自己評価及び外部評価を反映させて具体的な取組みにつなげています。
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)
	毎月の運営推進会議では、できるだけ幅広い立場の人々の参加をお願いして、単なる報告に留まらず具体的な取組み内容や改善課題を話し合い忌憚のないご意見を頂いてサービス向上に活かせるよう取り組んでいます。また、その場を通して地域の理解と支援を頂けるよう努めています。
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)
	各ユニットごとにご意見箱を設置したり、面会時及び運営推進会議等でも積極的に意見、不満、苦情を伺うよう心掛け、前向きに運営に反映させていくよう取り組んでいます。
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	地域のお祭りや行事、近隣の学校の運動会などを見学に行くなどしてできるだけ地元の人々との交流に努めていますが、自治会、老人会、行事等、地域活動への参加は地域性もあり、課題となっています。

## 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	全社的な3つの基本理念を踏まえた上で、事業所として「その人の尊厳・主体を尊重し、その人らしい生活づくり」を目指しており、ユニット毎でも毎月目標を立て取り組んでいます。		
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	常に運営理念が書かれているものが目の届くところに貼ってあり、日頃から理念に添えるように職員間の話し合いがもたれています。また毎月のユニット会議では、意識の共有と確認のため音読を行っています。		
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	ご家族様等には毎月の入居者様の様子をお知らせするお便りや面会時及びケアプランの更新時などに理念を共有できるようコミュニケーションに努めています。また、地域の人々とは散歩や買い物などでのふれあいを大切にして馴染みの関係づくりに努め、運営推進会議に出席をお願いして理解して頂けるよう取り組んでいます。		訪問調査段階では事業所独自の広報は作成されておりませんでした。これから作成に向けてご利用者家族への承諾を得るなどの計画がされていますが、早期の段階で広報の作成に結びつけることを期待します。
<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	地域のお祭りや行事、近隣の学校の運動会などを見学に行くなどしてできるだけ地元の人々との交流に努めています。自治会、老人会、行事等、地域活動への参加は地域性もあり、課題となっています。		自治会・老人会・保育園・小学校などとも交流が図れるよう積極的な交流の取り組みを期待します。
<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	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、各ユニットの毎月の活動目標や職員の個別目標には自己評価及び外部評価を反映させて具体的な取組みにつなげています。		

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)
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	毎月の運営推進会議では、できるだけ幅広い立場の人々の参加をお願いして、単なる報告に留まらず具体的な取り組み内容や改善課題を話し合い怠らないご意見を頂いてサービス向上に活かせるよう取り組んでいます。また、その場を通して地域の理解と支援を頂けるよう努めています。		
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	事故が連続した際の報告や指示について不明点の確認など、折にふれ市や区の担当者との連携を心掛け、課題解決を図りながらサービスの質の向上に取り組んでいます。		
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	会社として虐待防止に努めているほか、具体的な虐待(目に見える虐待・無視する等の見えない虐待)に対する理解を深め、職員による虐待の徹底防止は勿論、他での虐待が見過ごされることがないように努めています。		
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	毎月、暮らしぶりや健康状態、職員の異動等は担当職員からのお便りで、金銭管理は支払い明細書等で定期的に報告しています。また面会時にも随時、日常の様子や報告や相談をし、面会の少ないご家族等へは状況に応じて電話などでもお伝えしています。		
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	各ユニットごとにご意見箱を設置したり、面会時及び運営推進会議等でも積極的に意見、不満、苦情を伺うよう心掛け、前向きに運営に反映させていくよう取り組んでいます。		
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	ユニット会議やリーダー会議などを通して定期的に意見や提案を聞く機会を設けています。また、日々の業務を通して現場職員の声に耳を傾け運営に反映させています。		
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	異動や離職は必要最小限に抑える努力はしていますが、担当職員等が代わる場合はサービスの質が低下しないよう総合的な情報の引き継ぎを充分行い、入居者様の感情的な動揺にも配慮して適切な対応が取れるよう努めています。		

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。	本部からの共有により必要なマニュアルが整備されており、事業所に応じた修正が必要な部分は対応されています。		
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	職員の能力等を考慮しながら、県の主催する研修や事業所内・運営者による研修に参加しています。また、研修で学んだことは他の職員にも伝えており、職員一人一人に対して、毎月ステップアップの為に目標を提示しその目標が達成できるように努力しています。		法人内の研修は充実しているようですが、外部への研修に参加する機会が少ないようです。今まで以上に外部への研修にも計画的に参加していただき、質の向上に繋げていただけることを期待します。
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	運営推進会議等で近隣の同等施設との交流に努めており、今後は地域包括支援センターを通してネットワークづくりや勉強会への取り組みを始めたいと考えています。		他事業所との管理者同士でのつながりはありますが、職員同士の交流はないようです。他事業所との相互研修を行いなどし、向上に繋げていただけ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	会社の取り組みとして「心の相談窓口」を設置しているほか、勤務内外でもてる時間を利用し、ホームとして、ユニットとして、職員個人として等、話し合いや相談を聞く体制になっています。また、食事会などを開催し職員間でより親睦をもち、ストレスの解消や悩み相談できるような環境作りに努めています。		
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	ホームでの生活に不安がある場合は、まずは一週間くらいの期間で体験してもらう事もあります。また、本人の性格等も考慮して、徐々にホームでの生活に馴染んでもらうよう、本人の様子を見て支援を行っています。また、その様子を家族に伝え相談しながら支援を行っています。		
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か喜ぶ哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	毎日の家事を通して昔からの生活の知恵を教えて頂いたり、郷土の四季折々の漬物作りやお菓子作りなども教えて頂きながら作っています。また日々の会話の中にこれまでの生活の中の苦労話や喜びなどを意図的に繰返し伺ったり、昔の歌や遊びを教えて頂くなど人生の先輩として敬愛し喜怒哀楽を共にしています。		

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	家族が面会時などに、本人の様子を伝えたり、以前の生活の様子をお聞きしたりして、家族との関係を深めています。家族の事情によりなかなか面会に来られない方には、お手紙や電話で必要に応じお話をさせていただき、信頼関係を築けるよう努めています。		
<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	個々の入居者様がどのような思いや希望を持っておられるのか常に伺ってはいますが真意は把握しづらい面も多く、できるだけ日々の暮らしの中での会話を充実させ表情なども考慮した上で、そこから感じられる思いや希望をくみ取る努力をしています。		
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	入居の際にご家族様から今までの生活歴や日中の過ごし方をお聞きし、趣味を活かしていただいたり、馴染みの場所に行くなど努めています。		
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	ご家族様からの意向は常に取り入れさせていただき、また医療機関などの意見の反映をふまえ、ユニット全職員の話し合いのもと介護計画を作成しています。		
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	実施期間の終了や状態の変化に合わせアセスメントを再度行っています。また、介護計画に関しては毎日チェックしており、1ヵ月毎のモニタリングも行い、見直しが行なわれています。		
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	年末年始やお墓参り、家族旅行等の外出支援及び外泊されても着かぬに急遽戻られた時の速やかな受入れ、定期受診及び急病時の受診、普段ご家族が対応している受診でも身体状況によっては同伴やご家族に代わっての受診支援など柔軟に対応しています。		

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	現在、入居前からのかかりつけ医による継続的な医療をご家族の同行で受けられている方も多いですが、急に受診が必要となりご家族が対応できない時は職員が同行し状況を説明し、ご家族が同行される場合には詳しい状況を手紙にして持参して頂くなどしてかかりつけ医との情報交換及び関係構築に努めています。		
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	入居当初よりある程度心身の重度化が予見される場合は、ご本人及びご家族等とかかりつけ医などとの話し合いを行い対応方針の共有化を図っています。また、時間をかけて段階的に終末期に向かう場合は其々の段階でご本人、ご家族、かかりつけ医及び関係者等で繰り返し話し合い方針を共有化しています。		
. 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	入居者様個々の尊厳や権利を守ることはケアの根幹であると考えています。そのためのケアの基本となる誇りやプライバシーを尊重した言葉かけや記録等の個人情報の取り扱いには日々充分努めており、社内研修時や毎月のユニット会議等においても常に検証し徹底しています。		
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	入居者様個々の習慣やペース、生活リズムを把握し、それに合わせたその人らしい生活の基本となる流れづくりを工夫しています。また、その日その日の希望や心情的変化に対応できるよう職員の休憩時間の取り方など柔軟に対応しています。		
(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	毎日、夕食時の味噌汁作りと日曜日の昼食作りは常に入居者様と行っています。加えて入居者様の希望を伺ったり、季節ごとの郷土料理を取り入れたりしながら各ユニット独自の昼食作りやおやつ作りも行っています。また時折、近隣のファミレスへ外食に出かけるなどして食事を楽しんでもらっています。		
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	排泄パターンは一人ひとり違うので、しっかりと把握し、現状維持はもとより向上を念頭に取り組んでいます。また、定期的に見直しや話し合いがもたれ、より良い支援に努めており、個々の排泄状況や排泄パターンを把握した上で、時間帯や状況に応じて使い分けています。		

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	入浴希望は毎日入居者様に伺っており、希望に添える様努めています。また、職員が入居者様個々の入りたい時間帯を把握しており、その時間帯に沿って入浴の声掛けを行っています。入浴の苦手な方についても、2日に1回は入って頂けるよう支援しています。		
(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	日々の暮らしの中で入居者様個々が生活歴や力を活かして自発的にされたことや希望されていること、できることを常に見つけ職員間で共有し、それが張り合いや楽しみ、気晴らしとして継続していける環境づくりに努めています。		
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	洗濯物干し及び取込み、買い物などの日常的な暮らしの中で戸外へ出る行為を大切にしています。また、その日のご希望を伺い散歩に出たり、歩行が困難な方へは日向ぼっこにお誘いするなどの支援を心掛けています。		
(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	居室の窓は、転落等の危険性が高く全開できないようストッパーをかけています。また、一人でエレベーターに乗り降りて行かれてしまう方に対してはできるだけ行動を制止せずに同行できるように対応しています。		
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	各ユニットの出入り口は日中施錠されておらず、エレベーターを使って自由に昇降することができますが、共通の玄関は施錠されています。運営者及び全ての職員が、日中玄関に鍵をかけることの弊害を理解してはいますが、鍵をかけないことによるリスクへの対応が課題となっています。		鍵をかけないケアの実践に向けて管理者と職員が検討し、実現でき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	入居者様個々の状況に応じて予想できる事故を職員が共通認識し一人ひとりの状態に応じた事故防止に取り組んでいます。また、ホーム全体で事故報告書やヒヤリハットの詳細を共有し、再発防止に努めています。		
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	日頃より入居者様個々の身体的状況を把握し、看護職員と情報交換して常に予想し得る急変に対する対応を共通認識するように努めています。また、随時看護職員によるホーム内の研修を行い、一般的な急変や事故発生時の応急手当や初期対応に備えています。		

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2回、日中や夜間の火災に対する避難訓練は行っており、職員間での誘導方法の共通認識も形成されています。また、非常食や飲料水、懐中電灯、ろうそくなどの備蓄も準備されています。		
(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	入居者様の好き嫌いや服薬、制限との関係に応じて個々に食事形態や量が変更されており、それに伴った食事の提供ができています。水分量は、個々の嗜好にあった飲み物を随時提供したり、常に自由にお茶が飲めるよう工夫し、個々に応じた水分量の確保を支援しています。		
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	居間や食堂では居心地よく過ごせるようカーテンで眩しさをこまめに緩和し、その時々合った音楽のCDを流したりテーブルには季節の花を飾るなどしています。廊下壁面にホームでの行事等の写真や季節感をとり入れたものなどを張り出したり入居者様の作品を掲示したりしています。		
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	入居時にできるだけこれまで使ってこられたなじみの家具などを持ってきて頂くようお話しており、本人が居心地よく過ごして頂ける様配慮しています。長年使ってきたタンスや椅子、思い出のある人形や飾り物など持ってこられている方も多いです。		