

1. 調査報告概要表

作成日 2009年10月9日

【評価実施概要】

事業所番号	1571300258
法人名	医療法人社団 小柳医院
事業所名	グループホーム「楽楽」
所在地 (電話番号)	新潟県 燕市 水道町 1丁目13番31号 (電 話) 0256-62-2671
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9月18日

【情報提供票より】(平成21年9月4日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 15 年 12 月 17 日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	20 人	常勤 18 人, 非常勤 2 人, 常勤換算	19.2 人

(2)建物概要

建物構造	軽量鉄骨造り		
	2階建ての	1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)	40,000 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)	無	有りの場合 償却の有無	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 1,500 円			

(4)利用者の概要(9月4日現在)

利用者人数	27 名	男性	7 名	女性	20 名	
要介護1	6 名	要介護2	9 名			
要介護3	4 名	要介護4	4 名			
要介護5	4 名	要支援2	0 名			
年齢	平均	83.7 歳	最低	73 歳	最高	97 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	小柳医院、本多歯科医院
---------	-------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

住宅街の中ではありますが、広々とした敷地にゆったりと建てられています。玄関先の日本庭園では池に金魚やめだかを飼い、ご入居者や地域の人々の憩いの場所になっています。調査に伺って感じて感じたことは、職員の方のさわやかな明るさと、ご利用者に対する優しく丁寧な接し方がとても印象的でした。評価に関しては、昨年度と同じ項目を継続して課題とさせていただきましたが、今年度はいろいろと他にも対応することがあり大変だったと思います。今後ご利用者のために全職員一丸となり取り組ま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)
	前回評価での課題については継続して今回も課題とさせていただきました。
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)
	自己評価は各ユニットでリーダーを中心に言い運営者及び管理者は、改めて地域との関わりや施設運営を見直し、管理者並びに職員は、入居者、家族に対するケアの見直しの機会と受け止め取り組んでいます。
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)
	市の担当者、自治会長などにもご出席いただき、その都度現況報告をし、取り組みへの意見を求め、改善への助言を頂いています。
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)
	意見箱、苦情窓口を設置していることを入居時に説明し、意見、苦情、不満等あった場合、速やかに対応できるよう体制をとっています。また、同グループの老人保健施設にも苦情窓口を設け、広く意見を頂けるように対応しています。
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	自治会、老人会の行事に参加しています。近くの神社での祭りでも、何人かで散歩がてら立ち寄り地域の方々と楽しく時を過ごしています。

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)
1. 理念に基づく運営					
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	事業所独自の理念を作成し、玄関に掲示することで、ご家族、ご入居者、来園者などに広く周知しています。また、各ユニットの理念もリーダーが主となり職員も参加して作成し、掲示しています。		
	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	玄関に掲示し意識することで、日常業務の中で理念の共有はできています。また、ユニット会議で話し合い、実践の中でより確実に行えるよう取り組んでいます。		
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	地域の集会・防火・清掃活動に参加し、理解を得られるよう働きかけています。		事業所の広報の作成が1度作成された段階でとまっています。またご家族への同意を得た上で、事業所のパンフレットを公民館に置かせてもらうなどの検討も期待します。
2. 地域との支えあい					
	3	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、老人会の行事に参加しています。近くの神社での祭りでも、何人かで散歩がてら立ち寄り地域の方々と楽しく時を過ごしています。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
	4	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	自己評価は各ユニットでリーダーを中心に行い運営者及び管理者は、改めて地域との関わりや施設運営を見直し、管理者並びに職員は、入居者、家族に対するケアの見直しの機会と受け止め取り組んでいます。		

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	市の担当者、自治会長などにもご出席いただき、その都度現況報告をし、取り組みへの意見を求め、改善への助言を頂いています。		今年度は1回のみ開催となってしまいました。今年度はいろいろと予定通りにいかなかった部分はあるかと思いますが、計画的に進められることを期待します。
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	運営推進会議、地域のグループホーム会議、認定審査会など市役所の担当者とは機会あるごとに連絡、相談をし、助言を頂いています。		
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	認知症研修センターの資料を使い、グループ内でも勉強会を何度か開催し、ユニット間でも虐待など起こらないよう相互に監視し、遠慮なく意見が言えるようにしています。		
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合わせた報告をしている	面会時には現況報告を密に行っており、健康状態の変化が見られた時には、必ずその日のうちに電話により報告しています。また、職員の採用、移動があった場合には来園時に紹介をしています。		事業所の広報、ご利用者への個別のお手紙の作成などは行われていません。より、事業所での様子を知っていただけるように検討されることを期待します。
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	意見箱、苦情窓口を設置していることを入居時に説明し、意見、苦情、不満等あった場合、速やかに対応できるよう体制をとっています。また、同グループの老人保健施設にも苦情窓口を設け、広く意見を頂けるように対応しています。		
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	月2回の全体会議で運営者・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より意見の反映ができるよう努めています。		
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	退職の場合にご入居者には、結婚等プラスのイメージで説明をしており、ご家族にも説明を行なっています。また、新人職員は、早番、遅番でカバーできるよう、もしくは日勤2人体制が取れるよう勤務調整して、サービスが低下しないように対応しています。		

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)
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。	必要な各種マニュアルは揃っており、職員にも周知はされていますが、前回の評価同様、現状に合わせた見直しはされていません。		事業所の現状に合わせたマニュアルの見直しを行い、より職員が活用し易い状況にされることを期待します。
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	新人職員研修として、運営者(理事長)から直接指導を勤務時間内に連日行い、必要に応じてグループ内別施設での研修も行っています。更に、スキルアップのために研修会、講演会への積極参加と、施設へのフィードバックとして、伝達講習を随時行っています。		
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	市の担当者を交え、市内のグループホームの管理者と3ヶ月に1度の管理者会議、他の事業所との相互訪問など同一地域のGH交流研修も行っています。		
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	ご入居者の受診時やホームに運営者が来た時、必ず職員に話しかけ、最近の状態など変わったことがないかと心配してくれたり、いつも気にかけてくださいます。また、仕事上の設備の不具合や備品の不足にもすぐに対応してくれます。職員との懇親を深めるためにも、年2回程度の飲み会も行なっています。		
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	入居前にご家族と一緒に見学に来ていただき、一緒にお茶を飲んだりしてもらって雰囲気を見ていただいています。入居後は一日の様子を細かく記録し、職員間で共有できるようにし、ご家族にも報告しています。		
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	職員は、ご入居者を家族と捉えており、おじいちゃん、おばあちゃんであったり、お父さん、お母さんであったりするわけで、喜びも悲しみも不安感も共有できるケアを実践しています。		

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	日常生活の報告や相談を常に行える関係性を築いています。話し合い、情報を共有することで、ご家族が疎外感を感じる事が無く、一緒に支えていけるよう取り組んでいます。		
. 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	担当が中心になり、日常会話の中からお本人の希望、意向を把握し、毎月のユニット会議で意向に沿えるよう検討し実践しています。		
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	入所時は家族からも詳しく聞き、日常会話ではじめて聞くことがあれば、ご家族、知人が来園時確認するなどして対応しています。		
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	ご入居者に対し担当を一人置き、毎日の生活の中でニーズを探り出しています。ユニット長が認定調査の際ご家族の要望を聞き取り、計画作成担当と話し合う中でプランを作成し、ケアマネージャーに相談し、最終的に作成したものにご家族から納得してサインを頂いています。更に全体会議でも運営者(理事長)、相談員の意見をもらって反映しています。		
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	3~6ヶ月に1度定期的な見直しを行っているほか、毎月モニタリングを行っています。また、本人の状態の変化に応じて、現状に即した新たな計画を作成しています。		
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	定期受診の支援、外食支援、買い物支援などグループ内での連携を強化し、情報を柔軟に処理・活用する体制ができており、ご家族からのいろいろな要望に対応しています。		

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	運営者(理事長)が毎朝ホームに来て入居者の健康状態の把握を行っており、変化に即時対応できる状態です。更に訪問看護も随時来園してくれてますし、ちょっとした相談にもなっています。		
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	重度化した際には、できるだけ早い時期に家族と相談し、希望に添えるようにしています。今後の方針について主治医、ご家族、職員と話し合い、意思確認を行ったうえで終末期の支援を行うことを入居時に説明しています。		
. 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	共同生活の中にあっても、個人のスペースを守るようにし、場合によっては居室に鍵をつけているご入居者もいます。個人個人を見極め、距離を早くつかむようにしています。また、記録、情報に関しては外部に漏れることの無いよう管理しています。		
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	職員同士が日常的にケアの検証を行い、ご利用者本位の支援の充実に向けて、その都度改善・修正を行っています。		
(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	なかなか遠慮がちで食べたいものを言って下さりませんが、行事食・誕生日食で好きなものを選んでいただいたり、メニュー作りに協力してもらったり、ほぼ毎日の買い物に同行してもらっています。調理が得意な方、味見が得意な方をお願いしたり、配膳、下膳は当然のことのようにやってくださいます。食事の際は、職員も一緒に会話を楽しみながら摂っています。		
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	ご利用者の状態に合わせ紙パンツやパットを使用していますが、一人一人の排泄パターンの把握、表情、しぐさを観察し、声かけ・誘導を行い、できるだけ失禁のないように努めています。		

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)
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2日に1回で入浴して頂いています。ご利用者の希望や体調面を考慮しながら、声かけの時間帯を変えたり、対応する職員を代えたりと臨機応変に対応しています。		
(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	生活暦情報を基に、日常生活でご本人の好きなこと・得意なことなど力を発揮できる機会を作り、取り入れ、互いに楽しみ、頼られる喜びを感じていただけるよう支援しています。		
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	日課の買い物や近所への散策など、希望に添えるよう努めています。また、毎月イベントとして外出する機会もつくるようにしています。		
(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	拘束、抑制はしないケアを日々実践しています。また他ユニットの職員が応援で入ることで相互抑止にもつながっています。		
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	8時30分から17時30分まで開錠しています。ユニット入口には扉開閉時鈴が鳴るようにし、職員、事務員が対応できるようにされています。		
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	一人一人の行動、状態を把握し事故はあるものと常に意識をもち変化を見逃さないよう取り組んでいます。また事故報告書に目を通し、そのとき起こったことに対して、カンファレンスを行い協議し、対応しています。		
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	新人研修時に理事長から直接、蘇生法の指導をしてもらっています。また、訪問看護来園の際、指導を仰いだり、職員間でも個別に勉強しています。		

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)
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回の避難訓練を実施しており、消防署からの指摘、助言などをもとに安全管理に努めています。		非常用の食品・水の備蓄が用意されていませんでした。また、避難訓練での近隣の方への参加要請もされていませんでした。災害時を想定した対応を検討されることを期待します。
(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	献立は管理栄養士にアドバイスを頂いており、栄養のバランスは、食事係りが偏りがなく、できるだけ好みのもので出すよう気をつけています。食事量、形態は個人の状態に合わせて提供しています。水分摂取量の少ない方には、ゼリーなど形態を変えて摂取頂いています。		
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	季節ごとに飾り付けをしています。キッチンリビングと対面になっており、包丁の音や煮物、焼き物の香りで良い刺激がされています。		
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	入居時に馴染みの家具や道具を持ち込んで頂いており、安心して過ごせるよう工夫しています。		