

1. 評価報告概要表

評価確定日

平成20年1月15日

【評価実施概要】

事業所番号	1590100069
法人名	株式会社 東日本福祉経営サービス
事業所名	グループホーム おやの家
所在地	新潟県新潟市江南区亀田向陽1丁目8番7号 (電話) 025-382-0865
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 19年 10月 25日

【情報提供票より】(18年 12月 14日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 18年 9月 1日
ユニット数	1 ユニット 利用定員数計 9人
職員数	9人 常勤 8人、非常勤 1人、常勤換算 8.5人

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り
	4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)	50,000 円	その他の経費(月額)	25,000~27,000 円	
敷金	有(150,000 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		1,667 円	

(4) 利用者の概要 (19年 8月現在)

利用者人数	9名	男性	0名	女性	9名
要介護1	5名	要介護2		3名	
要介護3		要介護4			名
要介護5	1名	要支援2			名
年齢	平均 80.7 歳	最低	69 歳	最高	86 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	丸山診療所(内科、健診、往診) ・ 医療法人社団 誠実会 フェイス歯科医院
---------	---------------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

新潟市のJR亀田駅東口の裏側徒歩3分の新興住宅地に位置し、近くには、亀田公園や福祉プラザ、児童相談所、介護保険施設、デイサービスセンターがある。母体法人は株式会社であり、市内や市外、県外にも有料老人ホームやグループホームを展開している。
ホームは、有料老人ホームとの併設で4階建ての1階部分にあり、開設から1年が経過した。有料老人ホーム利用者との交流や、緊急時の職員の応援体制等があり、また、1階水周りの不具合による水漏れの際にも、行政に相談しグループホーム利用者に有料老人ホームのフロアに一時的に移動してもらうなど、協力体制ができています。今後も、それぞれの事業所の機能を相互に活かしたサービス提供が期待できる。利用者の表情や明るさ、雰囲気もよく、笑い声が聞こえ、落ち着いて楽しみのある生活を過ごしている様子が伝わってきた。今後も、利用者が地域の一員として生活を続けられるようさらなる取り組みに期待したい。

【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)
	<p>今回が初回のサービス評価である。</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) 今回は初回ということもあり、評価の仕組みがよく把握できない点もあったかと思われるが、自己評価では現状をよく理解し取り組みを強化しなければならない点をよく分析しており、サービスの質向上に向けた意気込みや姿勢が感じられた。職員全員でさらに理解を深め、評価を活用してサービスの質向上への取り組みを期待したい。</p>
重点項目	<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) 運営推進会議を開催し、ホームの活動報告や運営状況の報告をしている。その中で参加者より意見や助言を頂き、ホーム運営に活かしていくように努めている。特に運営面や活動面において、地域包括支援センターの職員から他ホームの様子や取り組みなどの話を聞かせてもらったり、情報交換の中で、参考となることが多い。今後も運営推進会議の機能をホームの運営に有効に活かす取り組みが期待される。</p>
重点項目	<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) 家族には毎月、受診の結果や状態、様子等を報告している。また、できるだけ家族の意見や考えを聞くように、その都度個別に電話を入れたり、ホームに来て頂いたりしながら対応している。苦情相談窓口も明示し、意見箱もホーム入り口に設置されている。今後も、家族の意見や思いを聞けるよう働きかけに期待したい。</p>
重点項目	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3) 地域にはホームの存在が浸透してきており、周辺の住民も気軽に声をかけてくれる雰囲気がある。地域の関係機関や施設、病院とも、交流や夏祭り等の参加などを通じて徐々に理解が得られ、連携が図れてきている。今後も積極的な働きかけを期待したい。</p>

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			
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	地域密着型サービスとしての運営理念を職員と協議して作り上げ、地域の中で地域と共にあるサービスの提供に努めている。		
		理念の共有と日々の取り組み			
2	2	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	理念や目標がホーム内各所に掲げられ、概要は会議やミーティング等により職員全体に浸透している。会議やミーティングで、日々のケアが理念にそっているか立ち返る機会を持ち、実践に取り組んでいる。		
		家族や地域への理念の浸透			
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取り組んでいる	開設当初に近隣の地域や関係者に説明したり、入居相談時や運営推進会議等の場面においてホームの理念や方針を説明し、理解してもらえるよう取り組んでいる。		
2. 地域との支えあい					
		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	近隣のお年寄りや子ども達から遊びに来て頂いたり、利用者が近くの施設の夏祭りに参加したり、ホームで行事を計画して地域と交流を図るなど取り組んでいる。今後も地域に開かれたホームとして交流を増やしていく方針である。		
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			
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	今回の評価が初回という事もあるが、自己評価は管理者と法人本部の統括部長が中心に行い、職員は自己評価には参加しなかった。	○	自己評価、外部評価の意義や重要性を職員全員で話し合い理解し、評価をサービスの質の確保・向上の機会として踏まえ、自己評価・改善計画について職場全体で計画的に取り組むことを期待したい。
		運営推進会議を活かした取り組み			
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	運営推進会議ではホームの活動報告や運営状況の報告をし、参加者の意見や助言をホーム運営に活かすよう努めている。特に地域包括支援センターの職員からは、他ホームの運営や活動状況の話を聞かせてもらったり、地域交流の推進について意見を聞き、参考になっている。		

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)
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	ホーム運営にあたり、随時市に相談して助言をもらったり、連絡をとって連携を図るよう努めている。又、昨年、1階水周りの不具合による水漏れが発生した際も市から指示をもらうことにより、併設の有料老人ホームとも連携して対応することができた。		
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逃されることがないように注意を払い、防止に努めている	マニュアルや資料が作成され、職員がいつでも閲覧できるようになっており、職員に周知されている。また、職員が介護の悩みや問題を抱えないように、管理者や運営者が話を聞くように努めている。		
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、面会の際や電話で、受診や往診の結果を家族に報告する機会を設けており、その際に本人の様子やホームの活動・行事等の状況を報告している。また、個々に合わせて、必要時にその都度状態の変化や確認事項等を報告している。		
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・相談窓口や意見箱を設け、家族が意見を言えるように配慮している。また、毎月1回は面会の際や電話で家族に利用者の状況を報告しており、その際にも意見、相談等を聞いて対応している。		
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	運営者や管理者は、毎月の会議の際や適時職員と話し合い、職員の意見をできるだけホーム運営に反映できるよう努めている。		
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	職員の異動については、運営者・管理者ともに利用者への影響がないように配慮しており、必要最低限で対応している。		
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	マニュアルは事務所・ユニットルームにきちんと整備され、職員がいつでも閲覧できるようになっている。随時、見直しや変更もされている。		

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. 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	段階に応じた職員の育成計画、研修計画は立てられておらず、研修が計画的に実施されていない。	○	法人、ホーム内外の研修の場や勉強会の場をより計画的、積極的に設定し、職員の資質向上のためよりいっそうの取り組みを期待したい。
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	運営者は、近隣の施設・ホーム・病院・各種協会等との関係構築に努め、管理者や職員が交流や訪問、ネットワークづくり等の取り組みを行っている。夏祭り等の行事にも行き来するなど、関係構築に取り組んでいる。		
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	運営者や管理者は、日頃から職員の状態をみながら、必要に応じて随時ヒアリングを行ったり相談を受け、職員にストレスが溜まらないように配慮している。		
・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	サービス利用に際しては、事前に施設見学として長時間ホームの中で過ごしたり、体験利用して頂いたり環境に慣れて頂くよう工夫しながら行っている。また、家族からは事前に情報を頂いたり、相談しながら対応している。利用者同士の仲が良く、新しく入居される方をあたたかく迎える雰囲気が利用者の中にも作られている。		
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、料理・裁縫・書道・歌など日常の活動の様々な場面で利用者からの学びを大切にしている。利用者の力を補うよう関わり、利用者自身が行えるよう支援している。		
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	利用者の精神面での支援に関して、職員だけで十分に対応するのが難しい現状がある。しかし、現時点では家族から協力を得て、家族とともに本人を支えていく関係を作れていない。	○	家族の理解や協力を得ながら、ケア方法について意見交換や相談をする場をより多く持ち、共に支える関係構築に取り組むよう期待したい。

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)
・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	利用前の情報や、日常生活の中での本人の表情や雰囲気等で思いや意向の把握に努めている。		
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	利用者との日々の会話や、家族からの情報等で生活歴の把握に努めている。入居前から本人と家族が同居していなかった場合などについては、本人のこれまでの暮らしを把握することが難しい面がある。	○	今後さらに、職員が利用者本人とじっくり話をしたり、家族からいろいろな角度から話を聞く場面を多く作り、そこから得られた情報や職員の気づきをケアに活かすことを期待したい。
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	職員全員が日々の関わりの中で利用者の思いや気付いた点について記録を残し、それを集約する形で利用者自身の具体的な目標に向け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	最低でも3ヶ月に1回のモニタリングし、介護計画を見直している。状態変化が生じた際には随時見直しがなされている。		
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	本人や家族の状況に応じてホームで通院の送迎をしたり、医療連携体制をとって利用者の健康面での支援をしている。また、有料老人ホームと併設しており、互いに利用者が行き来して交流したり、状態の変化等による住み替えなどにも対応できる体制がある。		
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	今までのかかりつけ医院に通院されている方がほとんどで、家族の状況や緊急性に応じてホームでも受診を支援している。また、協力病院とも往診や相談、連携の体制がとれている。		
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と繰り返し話し合い、全員で方針を共有している	ホームとしての看取りの指針があり、重度化や終末期の方針は利用開始時に家族に説明している。協力医療機関とも方針や対応について共有している。		

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	個人情報に関わる書類は事務所と各ユニットで管理され、職員も注意しながら対応している。利用者への言葉かけなども管理者やリーダーがその都度注意を払い、利用者のプライバシーを損ねることのないよう対応している。		
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	食事や散歩、活動など一日の生活ペースは、その人ごとに状態や意思を確認しながら、希望に添うように対応している。		
(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	利用者に季節の食材や調理方法を聞きながら、メニューを共に考え、料理している。食事と一緒に、後片付けも利用者と職員で行い、楽しみながら食事できるよう支援が行われている。		
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	尿取りパットやリハビリパンツ等の排泄用品は利用者個々にあったものを活用している。排泄パターンが把握しきれず失禁が見られる場合がある。	○	入居者の排泄パターンを観察・把握して、失敗を減らすよう誘導するなど、本人が気持ちよく安心して排泄できるよう検討・対応を期待したい。
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	原則として、月～土曜日のうち週3日間は入って頂くようにしている。本人の希望や体調を考慮したり、拒否がある方なども家族に相談し、その状況に応じて対応している。		
(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	洗濯物のたたみ、居室やフロアの掃除を日課として行って頂いたり、庭の水くれや草取り、食事の準備や後片付け、編み物等、役割や楽しみをもてるよう支援している。日々のレクリエーションでも気晴らしをはかっている。		
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	朝、夕の散歩や食材の買出し、本人の買い物などの外出をしている。また、近所の美容室に出かけたり、近隣の地域へ職員とドライブに出かけて、外食なども行っている。		

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)
(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	身体拘束に関するマニュアルが整備され、職員全員に周知され、理解している。身体拘束のないケアを実践している。		
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	ホーム玄関は日常的に開放されており、いつでも出入りができる状況になっている。利用者が外に出るときは、呼び鈴を付けて察知できるようになっており、全職員が理解し対応している。		
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	インシデント・アクシデント(ヒヤリ・ハット)報告書を作成し、全員が確認してサインし、状況分析や対策の検討をしている。マニュアルも作成し、全職員に周知をはかり取り組んでいる。		
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	マニュアル等は整備されているが、ホームの現状に即した、定期的な緊急時訓練は行われていない。	○	実際にホームの緊急時を想定した定期的な訓練の実施を期待したい。
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	年2回の消防訓練、避難訓練が実施されている。避難場所も近くの公園となっており、職員も理解している。非常用の物品や道具も準備されている。また、併設の有料老人ホームとの連携し、地域の災害時にも社会資源として協力する方針である。		
(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	利用者本人・家族、必要な方は主治医と相談しながら、一人ひとりに応じた食事・水分量やカロリー量、嗜好等に配慮した食事提供に努めている。また、併設の有料老人ホームの調理師から献立についてアドバイスを受けている。		

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)
<p>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</p>					
29	81	<p>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</p>	<p>共有空間は十分なスペースが確保されており、談話スペースが用意されている。日差しや風通しも良く、利用者の作品や季節の花が飾られ、居心地の良い環境が確保されている。</p>		
30	83	<p>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</p>	<p>居室には、利用者がこれまで使用してきた鏡台が持ち込まれていたり、手作りの物品が飾られているなど、それぞれ落ち着いて過ごせる場所となっている。畳を敷いたり、ベッドを置いたり、個々の希望に添って居室作りを行っている。</p>		