

1. 評価報告概要表

評価確定日

平成20年3月13日

【評価実施概要】

事業所番号	1570301042
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上越源
所在地	新潟県上越市下源入125番地 (電話) 025-539-0260

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 11月 22日

【情報提供票より】 19年 9月 25日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 16年 9月 1日
ユニット数	2 ユニット 利用定員数計 18人
職員数	11人 常勤 11人、非常勤 0人、常勤換算 11人

(2) 建物概要

建物構造	木造 造り 1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)	60,000 円	その他の経費(月額)	円
敷金	有(円)	無	
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(100,000 円)	有りの場合 償却の有無	有 無
食材料費	朝食 200 円	昼食 300 円	
	夕食 300 円	おやつ 円	
	または1日あたり		円

(4) 利用者の概要 (19年 9月現在)

利用者人数	18 名	男性 5 名	女性 13 名
要介護1	7 名	要介護2	4 名
要介護3	5 名	要介護4	2 名
要介護5	0 名	要支援2	0 名
年齢	平均 84.6 歳	最低 67 歳	最高 95 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	JA厚生連 上越総合病院、藤戸歯科
---------	-------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームは上越市の下源入地区に3年前に開設され、国道8号と国道18号が交わる辺りにあって、交通の便が良い。開設当初は近くにほとんど住宅がなかったが、最近になって増えてきており、地域とホームの相互の行事に参加し合うなど近隣住民との交流が広がっている。
母体法人は全国的に事業展開している株式会社で、新潟県内にも5か所のグループホームを有しており、上越地域には3か所あり、ホーム同士の交流も行なわれている。埼玉にある本部で系列事業所全体の事故統計を分析して再発防止に役立てるなど、大きな組織の情報量が活かされている。ホームでも職員研修やストレス軽減策を計画的に実施している。
ホームでは、利用者が落ち着いて楽しみのある生活を送れるよう支援している。今後はさらに地域の人々との交流を深め、認知症ケアについて、地域の人々に理解を広げる拠点とな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	<p>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> <p>外部評価を、サービス改善の機会として前向きにとらえ、改善に取り組んでいる。鍵を掛けない工夫、ホーム内での役割・楽しみごとの支援、緊急時の手当については、改善の取り組みがなされ、適切に支援が行われている。一方、食事を楽しむことの支援については、厨房設備を設け、専任職員を配置するという法人全体の方針があり、食事作りから入居者と職員が一緒に取り組むことは今後の課題となっている。</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)</p> <p>運営者・管理者・職員は、ユニットごとに自己評価に取り組み、その内容と意義を十分に理解し、事業改善に役立っている。</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)</p> <p>運営推進会議は2か月に1回、定期的に開催し、自治会・地域包括支援センター・民生委員・ケアマネ・家族・本人が出席している。出席者の意見は、火災時への対応などのサービス向上・改善に向けた取り組みに活かされている。</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)</p> <p>家族への報告は十分なされているが、家族の意見・要望等を汲み取り、ホームの運営に反映することは今後の課題となっている。</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)</p> <p>事業所は、地域の一員として町内会の祭などの行事に参加するだけでなく、ホームの夏祭りには地域に案内をして住民から参加してもらい、交流を図っている。</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)
・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	その人らしく快適で穏やかな生活を常に支援すること、サービスの心を磨き続けること、地域の人々とのふれあいを大切にすることなどを、組織全体の理念として掲げている。		
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	理念の共有のため、管理者から職員に入職時に説明することに加え、法人内他ホームとの合同会議の際などには唱和を行っている。		今後さらに、自分たちのケアが理念の実践につながっているかを確認する機会を持つなど、全職員が理念を共有し実践していけるような具体的な取り組みを期待したい。
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に取り組んでいる	地域に向けて行事の案内をするときなどに、ホームの理念を掲げて理解を求める取り組みを行っている。家族に対しては、入居前の見学時や入居時にホームの理念を説明している。		
2. 地域との支えあい					
3	5	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	ホームは、地域の一員として町内会の祭りなどの行事に参加するだけでなく、ホームの夏祭りには地域に案内をして住民から参加してもらい、相互に交流を図っている。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
4	7	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	運営者・管理者・職員は、ユニットごとに自己評価に取り組み、その内容と意義を理解し、サービス改善に役立てている。また、外部評価についても、サービス改善の機会として積極的かつ前向きに取り組んでいる。		
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	運営推進会議は2か月に1回、定期的開催し、利用者本人・家族・自治会・地域包括支援センター・民生委員・管理者・ホーム長・計画作成担当者が出席している。出席者の意見は、火災時の対応などサービス向上・改善に活かされている。		

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)
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	事業所は、市の担当者(介護保険課)と日頃から随時連絡を取り合い、連携を図っている。		
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	管理者・職員は、全体会議やユニット会議の際に虐待防止について議題として取り上げ、虐待が見過ごされることのないよう努めている。		
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	家族に対しては、毎月ホーム便りと担当職員からの個別の手紙を送付しているほか、行事や利用者の受診時に口頭でも連絡している。		
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	家族からの意見等を汲み取るために意見箱を設けるなどの取り組みを行っているが、家族から意見等が寄せられるまでに至っていない。		家族会など家族同士の結び付きを強める機会を設けることなどによって、家族がホームに対して率直に意見等を表せる機会をさらに充実させることを期待したい。
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・管理者は、全体会議・ユニット会議などを通じて、職員の意見等を汲み取り、ホームの運営に反映させている。		
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	法人内の他ホーム開設などにより職員の異動もあったが、異動した職員が休みの日にホームを訪ねてくるなどして馴染みの関係を断ち切らないようにし、入居者へのダメージを最小限に抑えるよう努めている。		
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	法人全体で、グループホーム共通のマニュアルが整備されているが、調査当日は、他のホームへ持ち出しているとのことで確認できなかった。職員への周知徹底や活用は十分ではない。		全ての職員、特に新採用職員や経験の浅い職員も統一したケアを行ない、利用者へのケアの質を保つために、マニュアルの周知徹底、見直しも含めて、実際に活用できる体制づくりに期待したい。

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	職員研修として、新人・ホーム長・計画作成担当者・管理者の研修が計画・実施されている。経験の浅い職員にはベテラン職員が業務内容を教えて行くなど、随時の研修が行われている。		
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	地域の福祉施設とのネットワーク作りに取り組み、他法人のホームとの間で見学・実習も行い、サービスの質の向上に活かしている。		
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	運営者と管理者は職員のストレス軽減のために相談・助言等を行っている。新人職員の歓迎会や忘年会等も実施している。法人全体としてはメールによる相談も行っている。		
. 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	ほとんどの場合、本人が事前にホームを訪れて馴染みの関係が作られている。そうでない場合でも、家族や担当の介護支援専門員から事前に見学してもらうなどして、本人が安心して、納得した上で入居できるよう取り組んでいる。		
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、草花のことや地域の慣わし・古いことわざを利用者から教えてもらうなどして、利用者を介護される一方の立場に置かず、利用者のやりたいことをやっていただく中で、喜怒哀楽を共にする関係を築いている。		
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	職員は、家族から利用者の生活歴について教えてもらったり、入居への対応について助言を受けるなどして、一緒に本人を支える関係を築いている。また、毎月、手紙を送り、行事での出来事を知らせるなどして、家族と喜怒哀楽を共にできるよう取り組んでいる。		

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	利用者の思いや意向が積極的に表明されることは多くはないが、職員の働きかけによって編み物や畑作業などの希望が把握できている。また、利用者に帰宅願望が見られた場合、その思いを受け止め、家族に電話したり、散歩がてら外出するなど適切に対応している。		
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	利用者一人ひとりの生活歴などについて、本人や家族とのやり取りを通じてアセスメントシートに記録し、把握に努めている。		
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	本人・家族の意見・希望を把握できるよう努め、ユニットリーダー・計画作成担当者・担当職員で担当者会議を開いて、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	介護計画は原則として3か月ごと、また、状態変化に応じて随時、担当者会議で見直しを行っている。		
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	利用者の希望に沿った外出支援や、家族の状況に応じて病院受診の付き添いを行っている。		
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	本人・家族の希望を大切に、精神科を含め、適切にかかりつけ医への受診支援を行っている。		
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	重度化した場合や終末期のあり方について、本人・家族と話し合っ方針を共有するまでには至ってない。		すべての利用者について、本人や家族、かかりつけ医と話し合い重度化や終末期のあり方に向けた方針を定め、それを共有して支援していくことを期待したい。

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)
・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	利用者への言葉かけや態度プライバシーについては、マニュアルに基づき適切に対応し、入居者の誇りやプライバシーが損ねられることはない。記録は事務室に適切に保管している。ユニットの事務スペースで記録を取る際も、適切に管理している。		
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	職員は一人ひとりの利用者の気持ちやペースに合わせるよう努めているが、食事作りや受診・買い物などが重なると、利用者への対応よりも業務に追われることがある。経験の浅い職員の場合、利用者に関わることも業務を優先してしまうことがある。		業務や職員側の都合を優先するのではなく、常に利用者のペースに合わせて日常のケアに取り組むことを期待したい。
(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	ホーム開設時から、厨房が備えられ、専任の調理員が食事作りを担当する仕組みになっている。現在、日によってはユニットごとに準備から食事・後片付けを利用者と職員が一緒に行っている。		利用者と職員が食事の準備作業から一緒に取り組み、利用者の好みや力を活かしながら生活の一部として食事づくりを日常的に行なえることを期待したい。
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	利用者一人ひとりの排泄パターンを把握し、トイレで気持ちよく排泄できるよう個々に合わせて支援している。それにより状態が改善され、オムツやリハビリパンツを使用しなくてもよくなった利用者もいる。		
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	入浴の曜日や時間帯は職員が決めてしまっており、利用者一人ひとりの希望に応じた支援には至っていない。夜間入浴の希望もあるが、対応できていない。		夜間入浴も含め、可能な限り利用者一人ひとりの希望に応じて入浴ができるよう取り組みを期待したい。
(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	食事作りや漬物作り、下膳、ゴミ捨てなどを役割として行なってもらったり、習字・編み物・民謡や外出・畑作業などを楽しみごと・気晴らしとして提供するなど、利用者の生活歴や力を活かした支援を行っている。		
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	利用者の希望に添って外出しているほか、バーベキューなど戸外の行事に取り組み、日常的な外出支援を行っている。		

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	管理者と職員は身体拘束について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。		
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	管理者と職員は鍵をかけることの弊害を理解しており、ホームの玄関は日中、鍵がかけられていない。		
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	事故が起きた場合は、報告書に基づき、即日対応策を協議して改善と再発防止に取り組んでいる。利用者の要介護度が重くなるに当たって、見守り・付き添い・介助への対応を改めている。また、法人として系列事業所全体の事故統計を分析して、事故が発生しやすい時間帯等を把握し、対策に取り組んでいる。		
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	入居者の急変や事故発生に備えて、応急手当や初期対応への訓練を定期的実施している。		
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	災害時に備えた避難訓練を実施している。自治会長・民生委員を通じて地域の人々への協力の働きかけも行なっている。		
(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	朝・昼・夕の食事量、水分量のチェックを必ず行い、記録をとって職員間で摂取状況を共有把握し、毎回の食事の際、利用者一人ひとりに対して必要な栄養や水分が摂れるよう働きかけている。		

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)
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	共用空間はゆったりとした設計になっており、入居者にとって不快や音や光がなく、居心地良く過ごすことができている。		より季節感や生活感を取り入れ、親しみやすく馴染みやすい空間となるよう、さらなる取り組みを期待したい。
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	居室には、家族の協力も得て利用者の馴染みの物を備えている。家族が遠方にいるなどの事情で協力が難しい場合は、本人と職員と一緒に買い物に行って本人の好みのもを購入し、一緒に居室作りをしている。		