

## 1. 調査報告概要表

## 【評価実施概要】

事業所番号	3170201515
法人名	メイカ・サポート株式会社
事業所名	グループホーム だんらん
所在地 (電話番号)	鳥取県米子市富士見町2丁目132番地 (電話) 0859-37-2855
評価機関名	有限会社 保健情報サービス
所在地	鳥取県米子市西福原2-1-1YNT題0ビル207号
訪問調査日	平成20年3月19日

## 【情報提供票より】(20年 2月 20日事業所記入)

## (1)組織概要

開設年月日	平成 18 年 3 月 24 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 9 人, 非常勤	人, 常勤換算 9 人

## (2)建物概要

建物形態	単 独	改 築
建物構造	鉄 骨 造 り	
	7 階建ての	4 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)	45,000 円	その他の経費(月額)	0 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	有/無	
食材料費	朝食	400 円	昼食	525 円
	夕食	650 円	おやつ	円
	または1日当たり 円			

## (4)利用者の概要(2月 20日現在)

利用者人数	9 名	男性	1 名	女性	8 名
要介護1	名	要介護2	4 名		
要介護3	2 名	要介護4	2 名		
要介護5	1 名	要支援2	名		
年齢	平均 86, 2 歳	最低	77 歳	最高	93 歳

## (5)協力医療機関

協力医療機関名	加藤内科クリニック・赤松整形外科医院・彦歯科医院
---------	--------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

開設されて2年経過した事業所であるが、管理者をはじめ職員が一人ひとりの利用者を人生の先輩として敬い、考えや都合を押し付けず、プライドや誇りを損なうことなく、もてる力を十分に発揮できるよう、寄り添うケアをされている姿を目のあたりにして、頭がさがるおおいであった。利用者は夜尿起しに来た職員に「寝ずに自分の世話をしてくれているのか」と労いの言葉をかけたり、退院した利用者の手を握り励ましたり、お互いの信頼関係も随所に見たり、聞くことができた。職員会議でも全員の意見発言があるまで、管理者は根気よく待ち、出された意見をケアに反映している。また職員の一年間の目標が、家族にも見易い場所に張り出され、仕事への熱意と責任が感じられた。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	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)
	前回評価では、開設間もないこともあり、地域との交流が課題となっていたが、今年は地域の体育大会の参加や、公民館に出向きカラオケ、将棋等地域の人たちとの交流に積極的に努めておられる。またターミナルケアの実践をすでに2例するなど、嘱託医や家族等の連携を大切にしながら、住み慣れた地域でその人らしく最後まで暮らせる支援を職員全員が取り組んでいる。
重点項目②	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	自己評価や外部評価を実施する意義を、運営者、管理者、職員は理解しており、今回の自己評価も全職員で取り組みがなされていた。
重点項目③	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)
	運営推進会議で、事業所からターミナルケアの体験をしたので、本人や家族の希望があれば、スタッフ一同が質の向上に努め、今後も対応に努めたいと報告がなされていた。また介護で困ったり、悩んでいる人がおられたら、気軽に事業所に声をかけていただくよう話があり、町内会長からは、個人情報保護法施行後は、自宅で介護が必要な方の把握がしにくくなった等、活発な意見交換がされていた。
重点項目④	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)
	課題となっている意見箱や第三者委員会が設置されていた。頂いた家族の苦情についても、カンファレンスを開き、その結果は一階の掲示板に張り出し、率直な意見が運営に反映されていた。また家族会の後にアンケートを取る等積極的に意見を聴く努力が伺える。
重点項目④	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	商店街の一角にあり、日常的に買物やお茶のみに地域にでかけている。お互いの行事を通して地域との連携も確立しつつある。12月の餅つき大会には地域からも多くの参加者があり、一緒にお餅を食べたり、演芸を観たりしながら、笑顔で言葉を交わす姿がみられた。事業所の1階のスペースを地域の会合に提供をする取り組みもされている。今後も交流を深めながら、介護教室や相談等に対応し事業所の力を活かし、地域に貢献されるよう期待したい。

## 2. 評価結果(詳細)

(  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 (すでに取組んでいることも含む)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
1. 理念と共有					
1	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	地域密着型サービスの役割を理解し「果たすべき役割」を反映した事業所独自の理念を作り、その理念がより具体的にケアに生かされるよう指針も作られている。		
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	管理者と職員は、理念や指針を共有し、日々理念の実践に向けて取り組んでいることが、職員からの聞き取りや訪問日の見学でも確認できた。		
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人として、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	地区の体育大会の参加や、公民館に出かけ将棋、カラオケ、藁ぞりづくり等に、利用者と共に積極的に参加している。また保育園と交流していたが廃園となった為、新たに交流できる保育園の開拓、これからの事業所は孤立することなく、地域の一人として、交流を深めていけるよう努力する意気込みが感じ取れた。		昨年の評価結果を踏まえ、地域とのつきあいに努力されていることが確認できた。今後もボランティア、体験学習等積極的に受け入れ交流を深めていかれることを期待します。
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	サービス評価の意義や目的を全職員が理解できており、前回の評価結果も会議で話し合い、改善に向けて取り組んでいる。これらは会議録、職員、管理者との聞きとりでも確認できた。		
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	会議では事業所の状況報告のみに終わらず、地域住民から認知症について、もっと知りたいとか専門家の意見や介護の方法を学びたい等の意見を頂き、事業所の一階スペースを相談サロンや介護教室として地域の為に開放する等、事業所のサービス向上にも活かしている。		会議は形式的なものに終わらず、幅広い立場の方から発言があり、意義あるものになっている。開催メンバーを固定せずに、会議のテーマによって関係者の参加を呼びかけられてもよいのではないだろうか。

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	運営推進会議以外にも、困難事例について市の担当者相談しアドバイスもらったり、市からの要請で長寿者社会課の職員の体験研修を引き受ける等連携を取り合っている。		
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	家族と担当職員の交換日記で、双方の思いを伝えあったり、毎月発行する請求書に、管理者と担当職員の自筆のお便りや写真を同封して、事業所での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭報告等がなされている。		
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	家族等が意見や苦情を表せるように、昨年は準備できていなかった意見箱や苦情解決等についての第3者評価委員の設置がなされている。出された苦情については、カンファレンスを開き、その結果を1階の掲示板に貼り出している。また家族会の後にアンケートを配布し、意見、要望をきき運営に反映している。		新しい事業所であるが、家族会を作るなどの取り組みはできている、今後は開催数や魅力ある内容企画の家族会作りに期待します。
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	管理者は、職員の異動による利用者との馴染みの関係の影響を熟知しており、運営者に配慮してもらうよう意見を具申している。開設されて2年目であるが職員の異動は今のところない。		
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	研修は、内容を見て経験年数や必要な職員にその都度参加させている。また職員から受けたい研修希望をとりいれ、研修を行ったり、利用者の様態変化に伴い急遽ケアに必要な研修を入れるなど、職員の質の確保や向上にむけた取り組みをしていることが研修記録でも確認できた。		
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	同業者との交換研修をはじめ、「ケアに今行き詰っているので他施設で勉強をしたい」という職員の申し入れに、他施設での自主研修の機会を与えたり、勉強会、ネットワーク作りを通じてサービスの向上を目指している。これらは聞き取りや記録でも確認できた。		

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 (すでに取組んでいることも含む)
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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、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	利用開始前に職員が事前訪問を行い、安心と納得を得た上で、サービスを開始するように心がけている。また入居当日は面談にいった職員が勤務しているよう配慮し、利用者や他の職員、場の雰囲気に徐々に馴染めるように努めている。		
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、一緒に過ごしながら喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	事業所の指針にも「喜怒哀楽を共に」と掲げてあり、職員もその思いをしっかりと受け止め日々のケアに活かしておられた。職員の一方面的な介護にならないよう、人生の先輩として常に敬い、野菜づくり、粽、おはぎづくり、毎日の食事等利用者が主体になる場面づくりや、この日も男性の職員が利用者に毛糸編みを教わっている和やかな場面が見受けられた。		
<b>Ⅲ. 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	本人が何をしたいか。誰に会いたいのか。どこに行きたいか。何が食べたいか。等等日々のかかわりの中で声をかけ、言葉や表情などから把握に努め、家族からも情報を得ている。思いや意向は職員に伝わるようミーティングや連絡帳で共有化されている。		
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	本人が地域でその人らしく暮らし続けるための介護計画を、本人、家族、日頃かかわっている職員等と話し合い作成している。しかし、家族の意見が記入していない方もあり、記録の整備・確認が必要と考えられる。	○	本人や家族に対し、日頃のかかわりの中で思いや意見を聞き、介護計画に反映されるようになっており、職員の意見も抽出されていた。しかし担当者会議、モニタリング等の記録整備に課題を感じる。暫定プランも確認出来なかった。今一度介護計画作成の一連の作業内容を見直し、利用者や家族に喜ばれているケアを提供されている事業所として、その根拠となる記録類の整備をしていただきたい。
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	健康状態の変化により心身の低下がみられ、現状に即した介護計画をかかりつけ医、関係者等と話しあい見直されている。定期的な評価やモニタリングの記載も一部確認できた。次回の見直し時期についても記載がされていた。	○	現状に即した介護計画の見直しは、介護計画の課題について、日々の支援情况等の記録確認が根拠となる事から、個人記録類の整備、手順、方法についても再検討の必要が感じられる。

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 (すでに取組んでいることも含む)
3. 多機能性を活かした柔軟な支援(事業所及び法人関連事業の多機能性の活用)					
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	病院受診等は基本的に家族付き添いを依頼されているが、緊急時や付き添い受診が困難な家族に代わり受診等の支援をしている。散髪・美容院、買い物等、本人や家族の状況、その時の要望に応じて柔軟な支援がなされている。		
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域支援との協働					
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	本人及び家族の希望を大切に、納得が得られた形で受診の支援がなされている。いままでのかかりつけ医への受診は家族に依頼し、連絡ノートを作成し情報交換や指示を仰ぐようにしている。嘱託医は月2回の定期往診がある。かかりつけ医と事業所の関係づくりを築きながら適切な受療支援をしている。		
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等と繰り返し話し合い、全員で方針を共有している	昨年の外部評価では改善課題として挙がっていたが、今年はターミナルケアの指針を作り、嘱託医による勉強会や外部の研修に参加し、全職員で内容を共有している。嘱託医、家族と連携をとりながら、実際2例の終末期のケア、看取りを経験された。		開設2年目にして嘱託医の指導のもと、医師や家族、関係者と連携、協力し、職員が一丸となり取り組み、自信につながったことと思います。今後もさらなる取り組みを期待します。
IV. 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	一人ひとりの誇りやプライバシーを損なわない事の大切さを全職員が周知しており、当日もトイレへの声掛け、食べこぼしの支援がさりげなくなされていた。記録類は鍵のかかる戸棚に保管されている。家族への個人情報の取り扱いについても説明し同意が得られている事が確認できた。		
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	決まった日課は作成しておらず、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話し合い出来るだけ希望にそって支援がなされている。		

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 (すでに取組んでいることも含む)
(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	献立は日頃の利用者との会話や、買物時食品をみていて、「あれが食べたい」と口にされた言葉を大切にしながら、献立を作り、管理者に目を通してもらい、栄養のバランスに気をつけている。訪問当日も食材の買物に行く方、準備、盛り付け、食器洗い等利用者が主体となり、職員と一緒に、やりたいことを尊重しながら食事を楽しんでいた。		
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	入浴は時間、曜日を決めていないが、殆どの方が隔日に午後入浴している実態である。受診日や失禁等の急な入浴は支援されている。またテレビの番組による入浴時間の変更もなされている。今後夜間入浴の希望がある場合は、勤務時間の見直しをしていく予定である。		
(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	張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、新聞紙でごみいれづくり、洗濯たたみ、掃除、野菜、花壇づくりをはじめ、健康ノートを個々につくり体力増進のため階段の往復を毎日し、できたらスタンプを押し、その月のトップ者はお茶のみ外出の得点をつけたりしながら、やる気を尊重しながら支援している。ラジオ体操も活き活きと参加されていた。		
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	近くの公園や隣接のデパートへの外出の支援をはじめ、ドライブ等希望に添い、メンバーが固定化しないように支援されている。事業所は商店街の一角にあり、一歩外にでると交通量も多く、利用者のみでの外出は危険である。体力増進、気分転換、ストレス発散、五感刺激の機会としても今後も増やして行きたいという意気込みが伺えた。		
(4) 安心と安全を支える支援					
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	全スタッフが鍵をかけないケアに取り組んでおり、居室には鍵もつけていない。		
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	避難訓練を実施されており、訓練記録でも確認できたが夜間を想定した訓練はこれからである。備蓄については水が確保されており、食料の備蓄や地域の協力についてもこれから取り組んでいきたい。		

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) 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	栄養バランスに関しては系列の管理栄養士に見ていただいている。食事量は記録されていた。水分量はテーブルに随時お茶のポットを置き自由に飲めるように配慮し、職員も個々の水分量が不足しないよう観察しながら支援している。		
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	季節のお花やお雛様が飾るなど季節感への配慮が伺われた。毎朝、職員と利用者で掃除を行い、乾燥や換気にも工夫・気配りがされていた。		
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	見学した居室には使いなれた椅子や家具、家族の写真、ぬいぐるみ等がもちこまれ、炬燵のある居室もあった。利用者の居心地の良さに配慮されている。		