

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	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	家庭の延長線で「普通に暮せる幸せ」の実現をめざし、事業所独自の理念がつくられています。		
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	ユニットごとに掲示している他、月2回のユニット会議にて、理念を基にした改善や取り組みの話し合いがされています。		
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	家族に対しては、契約時の説明やホーム便りを通じて理念や事業所が大切にしていることが伝えられていますが、個人情報の問題と運営推進会議が行われていないため、地域に対しての取り組みはできていません。		利用者・家族に対する個人情報の同意を徹底すること、運営推進会議を開催し、地域に対しても事業所の理念を浸透させる取組みを進めていくことを期待します。
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	町内会への加入はしているものの、行事等の交流には至っていません。		町内会の行事への参加だけでなく、事業所主催の行事へ地域住民が参加できるような機会を設け、地域との接点を増やしていくことを期待します。
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	前回の評価で改善が必要となった点に関しては、進行中のもも含め、取組みがされています。また、今回の自己評価も全職員で行われ、結果から明らかになった改善点への取組みの意識も統一されています。		

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	運営推進会議は現在まで行われていませんでした。開催に向けた取組みとして、メンバーの選出と市役所への相談までは行われています。		6月の開催に向けての取組みを確実にいき、運営推進会議が地域へのアプローチや事業所のサービスの質の向上に結びつくよう機能すること等を期待します。
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	市町村との連絡・相談の関係は、現在のところできていません。		運営推進会議への市町村職員の参加を通じ、報告・相談が密に行える関係づくりを期待します。
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	身体的な虐待のみならず、態度や言葉を含めて、会議や日常の会話の中で注意を促し、虐待防止に努めています。		
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合わせた報告をしている	家族の来所時に全職員が同じ対応ができるよう情報共有が行われ、積極的に話しをするよう徹底されています。また、月に1回、コミュニケーションシートを家族に送り、利用者の生活の様子・身体の状態・認知症の状態・受診についての報告がされています。		
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	意見箱の設置、苦情対応窓口の掲示を行い、苦情に対する迅速な対応がされていますが、家族会は設けられていません。		家族会という形式にとらわれず、行事の際に懇親会を行うなどすることで、意見を収集する場を増やすことを期待します。
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	ユニット会議にて、意見や提案を聞く機会が設けられていますが、ユニットによる内容や頻度に差が生じてしまっています。		ユニット会議の数回に1回は全体会議とするなど、ユニット間の差が生じない工夫をされることを期待します。
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	予め全職員が顔見知りの関係をつくるように配慮し、ユニット間の異動に関するダメージの軽減が行われています。また、退職に関しては、説明と送別会を行い、きちんとした対応を取ることが心がけられています。		

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。	必要なマニュアルが完備しており、現状に即したものの見直しが行われています。		
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	外部研修への参加は行われていますが、内部研修が少なく、職員間の知識の差が生じている部分があります。		まずは、外部研修参加者からの伝達研修を行うことで、職員間の知識の差を埋めていくことを期待します。また、職員からどのような研修を望むかを聞いた上で、研修計画を作成することが望まれます。
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	全国グループホーム協議会への加入はされていますが、現在、近隣事業所との交流はありません。		上越市からの交流に関する発案も活用し、今後グループホーム同士の交流や協力関係を構築す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	休憩時間・休憩場所、正社員に対する面談などは行われていますが、正社員とパートの格差やスタッフへの負荷は否めないところがあります。		面談などのストレス軽減の措置に関しては、正社員・パートともに行うことや、会議の場などを活用し、それぞれの立場での意見を言い合える機会をつくることを期待します。
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	見学・面談・訪問などを行い、十分に不安や悩みの相談を行った上でサービスが開始されています。また、体験利用に関しても、受け入れの体制が整えられています。		
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	食事の用意やテレビ鑑賞などを共に行い、職員の分からないことは利用者に聞き、お互いに「頼りにしている、頼りにされている。」という関係が築かれています。		

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	コミュニケーションシートや面談など、さまざまなアプローチを行い、家族の心身の状況に対し、相談にのり、個別に対応する配慮がされています。		
. 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	利用開始時の家族・これまでの事業者やケアマネジャーからの情報収集、日常の利用者との会話から得た情報を、ケース記録・連絡ノート・会議などを通して、職員間で共有がされていますが、活用に関して課題が残ります。		収集した情報をどのように日々のケアに活用していくかを職員間で話し合う機会を設けることを期待します。
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	利用開始時や利用者との会話からの情報収集の他、面会時に家族・友人・親戚などからの情報収集が行われ、ケース記録による共有も行われていますが、活用に関して課題が残ります。		収集した情報をどのように日々のケアに活用していくかを職員間で話し合う機会を設けることを期待します。
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	家族・これまでの事業者やケアマネジャーからの情報収集をもとに介護計画を作成し、担当者と話し合いを行いながら、計画と日常のケアにギャップが無いかの確認が行われています。		
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	担当者からの評価による毎月のモニタリング、月2回のミーティング時に利用者の状態を確認し、定期的及び状態変化に対しての随時の見直しが行われています。また、1年に1回程度、担当の変更を行い、多角的な視点で評価が行えるよう配慮がされています。		
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	受診などの家族の都合、買い物・スケッチ・美容院などの利用者の要望に対し、柔軟な対応が取られています。		

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	利用者・家族が希望する医療機関での受診を基本とし、受診同行の際に医師と相談可能な関係づくりが行われています。また、家族を介して、文章での情報交換が行われています。		
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	事業所としてのスタンスを契約時に説明し、重度化した場合には、家族・主治医と相談しながらの対応が取られています。また、スタッフの対応方法の検討に関しては課題が残ります。		重度化・終末期の現場での対応方法を予め職員間で話し合い、共有することを期待します。
. 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	プライバシーに関する方針・個人情報の利用目的に基づいた対応が行われ、配慮に関してもミーティング時に話し合いが行われています。また、記録に関しては名前ではなく、部屋番号を用いるなどの工夫もされています。		
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	利用者のペースと希望にそった支援が行えるよう、職員の増員を行い、日勤のうち1名は個別対応ができるような体制づくりがされています。		
(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	買い物から準備、後片付けまでを利用者の能力に応じて役割として共に行われています。また、メニューも利用者の声を活かすように努め、希望が出にくい時には選択してもらう質問をするなどの工夫がされています。		
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	排泄パターンの把握によるトイレ誘導と、羞恥心や自尊心に配慮した対応が行われています。		

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	可能な範囲で利用者自身でゆったりと入れるよう支援し、精神面での配慮が行われています。また、拒否する利用者に対しては、個別のくせを把握し職員間で共有することで、上手く誘導するようにされています。		
(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	掃除や食事の準備や簡単な調理などの役割や、趣味を行えるための支援、希望に応じた外出などが行われています。		
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	月1回のドライブ、日々の買い物・散歩、自宅への仏壇参りなどが行われていますが、車椅子を利用する利用者を他の利用者と比較すると、外出の頻度に課題が残ります。		車椅子を利用する利用者に対しても、積極的に声かけを行い、他の利用者との差をうめることを期待します。
(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	外部研修への参加、参加者からの伝達研修、会議におけるケース検討が行われ、身体拘束をしないケアが実践されています。		
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	利用者のくせを把握し、未然防止や同行での声かけ誘導により、鍵をかけないケアが実践されています。また、緊急時の対応策はできていますが、近隣住民や交番への協力依頼は現状できていません。		いざという時にスタッフのみならず、近隣住民や交番の協力が得られるよう、今のうちから協力依頼をしておくことを期待します。
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	事例が発生した際には、その時点で対応策の検討がされています。また、事故報告書・ヒアリハットをもとに、毎月の検討会やユニット会議で定期的な話し合いが行われています。		
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	年1回、救急法の講習会が行われ、全職員が受講しています。		

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	6ヵ月に1回の避難訓練は行われていますが、地域への協力依頼は現状行われていません。		災害時の近隣との相互協力について、運営推進会議などを通して話し合いと、訓練の頻度を高め、夜勤時など職員の手薄な時間帯の不安を解消していくことを期待します。
(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	食事量・水分量のチェックは行われていますが、栄養士がいないため、専門的な観点からのチェックは行われていませんでした。		ボランティアへの依頼や、参考となるメニューをもとに、栄養チェックを定期的に行っていくことを期待します。
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	オープンキッチンが中心にあり、広々とした共有スペースになっています。また、季節の装飾が程よく行われ、家庭的な温かさが演出されています。		
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	利用者が使い慣れた物を持ち込んでもらうようにし、混乱の防止とくつろげる空間づくりの工夫がされています。また、備え付け(稼働式)の物干しは、乾燥防止にも役立っています。		