

1. 調査報告概要表

作成日 2008年5月7日

【評価実施概要】

事業所番号	1590300040
法人名	有限会社 百花
事業所名	グループホーム百花苑
所在地 (電話番号)	新潟県 上越市 昭和町 2丁目19番4号 (電話) 025 - 525 - 4277
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20年4月2日

【情報提供票より】(平成20年4月1日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 18 年 6 月 10 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	14 人	常勤 14 人, 非常勤 0 人, 常勤換算	14 人

(2)建物概要

建物構造	鉄骨造り		
	1階建て	1階 ~	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)	36,900 円	その他の経費(月額)	約20,000 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	-	
食材料費	朝食	330 円	昼食	400 円
	夕食	500 円	おやつ	0 円
	または1日当たり 1,230 円			

(4)利用者の概要(月 日現在)

利用者人数	18 名	男性	2 名	女性	16 名	
要介護1	9 名	要介護2	6 名			
要介護3	3 名	要介護4	0 名			
要介護5	0 名	要支援2	0 名			
年齢	平均	84.8 歳	最低	74 歳	最高	93 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	知命堂病院・相澤内科医院・浜歯科医院
---------	--------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

JR高田駅から徒歩15分の利便性の良い市外地にある、店舗を改装した広々としたグループホームです。
他のまねではなく、何事も形式より実をとり、本当に利用者のためになる自分達のしたい介護を行いたいという強い意志が感じられました。学習療法や地域の独居高齢者への支援の取り組みなどは、事業所の考え方が実践された一例といえます。
今回の評価で課題となった、研修の実施に関しても、形式にとらわれず、実のある研修を計画的に実施さ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)
	前回の評価で見出された課題に関しては、全て改善が実行されました。
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)
	今回の評価に関しても、職員会議で意義を話し合い、全職員で自己評価が行われました。
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)
	事業所の透明性を確保するための報告の他、地域の独居高齢者支援のための取り組みについて、民生員や町内会長を中心に話し合いが行われています。継続した取り組みの中で、民間の壁を越え、相互に協力し合う関係が構築されつつあります。
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)
	家族への負担が大きいため、家族会を止め、運営推進会議へ順番で参加してもらうように変更した結果、これまで気づかなかった細かな気づきやアドバイスを受けるようになりました。
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)
	地域の行事、事業所の行事への参加のみならず、高齢者団地になる地域性を踏まえ、地域の独居高齢者支援のための取り組みが積極的に行われています。

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)
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	事業所立ち上げの際、どういう施設にしたいかを全職員で話し合い、地域性と充実した生活を重視した、他のまねではなく自分達のしたい介護を目指し、分かりやすい言葉で理念がつくりあげられています。		
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	入口・各ユニットに掲示しているとともに、毎月の職員会議の際、ブレインストーミングなどの方法を用い、利用者との接し方などを理念に立ち返り、見直しが行われています。		
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、契約時の説明の他、運営推進会議に持ち回りで参加してもらうことで、周知が勧められていますが、地域への理念の浸透に関しては、現状課題が残ります。		以前と比べ、地域との交流が盛んになってきているので、まずグループホームの理解から始め、その後事業所の理念を地域に理解してもらえる取組みを期待します。
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	地域の行事、事業所の行事への参加のみならず、高齢者団地になる地域性を踏まえ、地域の独居高齢者支援のための取組みが積極的に行われています。		
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	前回の評価で見出された課題に関しては、全て改善が実行されました。また、今回の評価に関しても、職員会議で意義を話し合い、全職員で自己評価が行われました。		

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)	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	事業所の透明性を確保するための報告の他、地域の独居高齢者支援のための取組みについて、民生員や町内会長を中心に話し合いが行われています。継続した取組みの中で、民間の壁を越え、相互に協力し合う関係が構築されつつあります。		
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	地域包括との連携は密に行われています。しかし、サービス評価委員からのアドバイスなどは受けていますが、市町村との連携に関しては事務的に止まっています。		市町村担当者の運営推進会議への参加を働きかけ、事業所の理解を深め、相互に協力でき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	開所時の研修のみのため、職員間の理解度に差が生じています。		今後、計画的・継続的な研修を行い、職員の理解と意識を高めていくことを期待します。
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あわせた報告をしている	月1回の送付物の他、「事業所の顔がわかるように」という配慮から、管理者に限らず、計画作成担当者・居室担当からの連絡が行われています。また、携帯メールを活用した連絡も行われています。		
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	家族への負担が大きいため、家族会を止め、運営推進会議へ順番で参加してもらうように変更した結果、これまで気づかなかった細かな気づきやアドバイスを受けるようになりました。		
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1回の職員会議を職員の要望を聞く場とし、職員会議の意見は班長会議へと吸い上げられ、検討の結果を職員にフィードバックする仕組みがつけられています。		
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	ユニット間の異動は行わないようされています。退職者に関しては、利用者へのきちんとした説明と、退職までに新人職員を採用し、引継ぎを手厚く行う配慮がされています。また、日常からユニット間の壁をつくらず、全職員が全利用者を把握する体制もつけられています。		

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。	必要なマニュアルは完備されていますが、見直しに課題が残ります。		マニュアルの精度を高めるためにも、また、職員の意識を向上させるためにも、職員教育の一環と位置付け、定期的なマニュアルの見直しを行うことを期待します。
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	必要性を感じた際のOJT、外部研修、他事業所との交流などが行われていますが、開所時に行われて以降、内部研修がないため、職員間の理解度に差が生じています。		今後、計画的・継続的な研修を行い、職員の理解と意識を高めていくことを期待します。
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	包括支援センター主催のネットワーク会議や、他事業所との交流が行われていますが、交流内容や交流範囲に関しては、今後さらなる検討が必要と思われます。		上越市からの交流に関する打診も上手く活用し、交流内容の充実や交流範囲の拡大を期待します。
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	休憩の確保はされていますが、記録物の多さなどによる時間不足によるストレスが否めません。		無駄な書類の削減、パソコンの活用による時間短縮や、面談や報奨金など職員のストレス軽減に向けた取り組みを期待します。
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・お試し入所・行事への参加などの他、利用者の荷物を数回に分けて搬入を行うことや、週末に自宅外泊するなどの配慮が行われています。		
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	職員が休憩時間に利用者や昼寝をする、居室で一緒に晩酌をする、大正琴を教えてもらう、職員の結婚式に利用者や参加し詩吟を披露する、退所された人のところに利用者とお見舞いに行くなどが、日常的にごくあたり前に行われています。		

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)
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	家族にボランティアとして来てもらうことや、カンファレンスに参加してもらうことで、共に利用者を支える関係づくりが行われています。また、事業所から助言を行うなど、家族のストレスへの配慮も行われています。		
. 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	ケアプランの見直しの際に、本人・家族から意向を直接聞くとともに、直接声にならない意向に関しては、日々の言動をケース記録に記入し、職員間で共有がされています。		
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	入所前に、ケアマネージャーや利用していた他のサービスなど多方面からの情報収集を行うとともに、入所後、回想法を用いて昔のエピソードを会話の中から聞きだし、センター方式のケアプランを一部活用し、職員間で共有がされています。		
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	センター方式と独自のアセスメントシートを用い、重要課題をピックアップした上で、本人・家族・ケアマネージャー・担当者・副担当者によるカンファレンスを開催し、原案が作成されます。作成後は、毎月のユニット会議にて、利用者の状況とケアプランの課題が話しあわれます。		
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	毎月のユニット会議で話し合われた内容をもとに、担当者による評価が毎月行われ、定期的な見直しと、状況変化が生じた時は即時の見直しが行われています。		
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	独居で家族が遠方に住んでいる利用者の場合、家族に宿泊をしてもらうことや、医療受診の際、家族の都合が悪い場合は同行をするなどの柔軟な対応の他、学習療法を取り入れ、活力ある生活を送ってもらえるよう支援が行われています。		

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)
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・家族の希望する医療機関での受診が尊重されています。受診時には報告書による利用者の状態の報告やFAXによる受診結果の把握などが行われています。また、可能な限り同行も行われています。		
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	設備と体制が可能な限り対応するという事業所の方針を契約時に説明し、実際の対応が必要な場合は、カンファレンスの際、リスクを主治医に確認した上で、家族の同意を得ています。また、職員間で重度化の場合の介護方法を共有し、対応できる体制が整えられています。		
. 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	個人情報に関する利用目的の契約時の説明・同意、記録の記入や保管への配慮、声かけの言葉遣いへの配慮などがOJTを通して徹底されています。		
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	事務的な対応にならないよう、細かな業務表を作らず支援が行われています。また、生活を充実させ、希望に沿った支援が行えるよう、提案・働きかけに勤められています。		
(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	食事の準備や後片付けを役割として利用者に参加してもらうほか、職員間による食事の評価が相互に行われ、美味しく楽しく食事をしてもらう支援がされています。		
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と誘導が行われています。特筆すべきは、開所時に職員が実際にオムツを利用し、体験に基づいたケアが行われている点です。		

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)
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	勤務時間を調整し、普通の家庭で入浴している夜の対応ができるよう配慮されています。また、仲間で楽しく入れるようすることや、同性介助などの対応が取られています。入浴拒否に関しては、原因を探り、タイミングや声かけを工夫することで対応がされています。		
(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	共同での作品作りや、公園の清掃ボランティア、学習療法、シニアフリーマーケットへの出店など、誇りや自信を持って生活することや、自分の作ったものがお金になる楽しみなど、それぞれ意図を持った取組みが行われています。		
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	行事としての全員での遠方への外出の他、街中にある立地を活かして、商店・スーパー・喫茶店などへの外出、外に設置したベンチでお茶をするなどの日常的な外出支援が行われています。また、事前に家族と打合せを行い、知り合いの家に訪問するなどの取組みも行われています。		
(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	ケースごとにOITが行われていますが、開所時の研修のみのため、職員間の理解度に差が生じています。		今後、計画的・継続的な研修を行い、職員の理解と意識を高めていくことを期待します。
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	クセの把握、近隣からの連絡の協力などの対応を行い、日中は鍵をかけず、外出したい時には、無理に止めることはせず、付き添いで対応されています。		
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	マニュアルの整備、アクシデントレポートの2週に1回のモニタリング、インシデント(ヒアリハット)のユニット会議での検討が行われています。		
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	マニュアルの整備の他、年1回の救急救命訓練の実施により、全職員が受講を済ませています。		

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	毎月末、レクリエーションの要素を入れ、避難訓練を行うことで、日常から利用者・職員共に心構えをする取り組みが行われています。近隣との協力関係に関しては課題が残ります。		消防団などとの話し合いを行い、近隣と相互協力の関係がつけら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	主食・副食・水分に関し、10段階の評価を行い栄養状態の把握が行われています。また、味噌汁を除いて700cc以上の水分確保の支援が行われています。		
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	店舗を改装した事業所のため、広々とした共有空間が確保されています。ソファーや畳のスペースを設け、季節にちなんだ花や装飾により、広くても寒々しくならない工夫もされています。また、もともと駐車場だった事業所前のスペースも花壇やベンチを置き、くつろげる場所づくりの工夫がされています。		
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	これまで利用者が愛用していた家具の持ち込み、写真や作品などの掲示により、それぞれの個性が反映された居室になっています。		