

## 1. 調査報告概要表

作成日 2008年4月22日

## 【評価実施概要】

事業所番号	1591200017
法人名	有限会社 エンドウ商会
事業所名	ほっとむらかみグループホーム
所在地 (電話番号)	新潟県 村上市 四日市 802 - 1 (電話) 0254 - 50 - 1381
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3月17日

## 【情報提供票より】(平成20年3月1日事業所記入)

## (1)組織概要

開設年月日	平成 19 年 5 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	7 人	常勤	7人, 非常勤 0人, 常勤換算 7人

## (2)建物概要

建物構造	木造造り		
	1階建ての	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)	45,000 円	その他の経費(月額)	約15,000 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	300 円	昼食	300 円
	夕食	300 円	おやつ	100 円
	または1日当たり 円			

## (4)利用者の概要(3月1日現在)

利用者人数	9名	男性	1名	女性	8名	
要介護1	1名	要介護2		3名		
要介護3	4名	要介護4		1名		
要介護5	0名	要支援2		0名		
年齢	平均	88.6歳	最低	82歳	最高	99歳

## (5)協力医療機関

協力医療機関名	厚生連村上病院・おたべ医院・中野歯科医院
---------	----------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

北西に鷹鳥山を望む自然豊かな立地にある日本庭園が美しい落ち着いた和風建築のグループホームです。  
利用者に味付けやコツを教えてもらいながら職員と共に行う食事の準備や、手作りのケーキでの誕生日のお祝い、ボランティアへの積極的な働きかけなど、家庭的な温かさを感じることができます。  
運営に関しても、管理者の謙虚で誠実な姿勢が職員にも伝わり、1つひとつの業務に真摯な態度で取組まれている様子が印象的です。今回の評価の改善点も全職員が協力して取組まれることと思います。

## 【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)
	今回の評価が初めてのため、該当しません。
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)
	ありのままを見てもらうことで、改善すべきことは改善するという考えのもと、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)
	回数を重ねてきたことで、気楽に意見を言ってもらえる関係がつけられてきました。地域住民が参加できる行事や、防災に関する地域との取組みが運営推進会議からの要望により運営に反映されました。
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)
	契約時の苦情相談窓口の説明や、運営推進会議での家族からの意見収集はできていますが、アンケートの実施や家族会は行われていないため、家族会という形式にこだわらず、行事の際に意見を言える場を設けるなど、幅広く家族の意見収集が行える機会を検討されることを期待します。
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)
	運営推進会議を通じ、協力させてもらいたい旨を伝え、町内会の行事や活動に積極的に参加されています。

## 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)
<b>1. 理念に基づく運営</b>					
<b>1. 理念と共有</b>					
	1	<p style="text-align: center;">地域密着型サービスとしての理念</p> <p>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</p>	<p>開設前に全職員が考えを持ち寄り、家族のように支え、寄り添っていききたいという思いで事業所独自の理念がつくりあげられました。</p>		
2	2	<p style="text-align: center;">理念の共有と日々の取り組み</p> <p>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</p>	<p>玄関や居間など、見やすい所に掲示するとともに、月1回の会議において、理念に関する話し合いを行い、初心に帰る取組みもされています。また、2ヶ月に1回、自己評価を実施することで理念を具体化させる取組みも進められています。</p>		
2-2	3	<p style="text-align: center;">家族や地域への理念の浸透</p> <p>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</p>	<p>家族や地域に対し、これまで事業所の想いは伝えられてきましたが、理念を伝えることに関しては不十分な点がありました。</p>		<p>予定されている理念の広報への掲載や地域への回覧を実行し、事業所として大切にしていることを広く理解してもらえることを期待します。</p>
<b>2. 地域との支えあい</b>					
	5	<p style="text-align: center;">地域とのつきあい</p> <p>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</p>	<p>運営推進会議を通じ、協力させてもらいたい旨を伝え、町内会の行事や活動に積極的に参加されています。</p>		
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
4	7	<p style="text-align: center;">評価の意義の理解と活用</p> <p>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</p>	<p>ありのままを見てもらうことで、改善すべきことは改善するという考えのもと、全職員で自己評価が行われました。</p>		

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	回数を重ねてきたことで、気楽に意見を言ってもらえる関係がつけられてきました。地域住民が参加できる行事や、防災に関する地域との取組みが運営推進会議からの要望により運営に反映されました。		
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	包括支援センターが主催する家族介護教室を通じ、市の介護保健係と連絡・相談が行える関係がつけられました。		
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	介護経験のある職員が多いため、個々の意識は高いと言えますが、入社時に会社で行われる研修以外の学びの機会やマニュアルに関しては不十分な点があります。		マニュアルの見直しも兼ねた研修の機会の検討を期待します。
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	面会・電話・写真の送付など、個々に異なる状況に応じて密な連絡が行われています。広報に関しては改良の必要性があると感じられている状態です。		利用者個々の日常の様子を伝えられるようにしたいという広報の改良に関して、計画を立て、無理なく継続的に実行されることを期待します。
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	契約時の苦情相談窓口の説明や、運営推進会議での家族からの意見収集はできていますが、アンケートの実施や家族会は行われていません。		家族会という形式にこだわらず、行事の際に意見を言える場を設けるなど、幅広く家族の意見収集が行える機会を検討されることを期待します。
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	年2回の管理者・ユニットリーダーからの個別面談、月1回の会議、日常のコミュニケーションを通じて、職員の意見や提案を運営に反映させる取組みがされています。		
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	これまで職員の異動はありませんでした。異動・交代を最小限にする努力、また、情報共有体制を整え、ダメージを防ぐ配慮が行われています。		

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)
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ある程度そろい、見直しが行われていますが、部分的に整備・見直しが必要な所があります。		マニュアルの整備・見直しを通し、人材育成もあわせて行っていくという観点で、優先順位と計画を立て、実行されることを期待します。
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	外部研修への参加、参加者からの伝達研修による共有、3ヶ月に1回の事例研修が行われ、人材育成の仕組みが機能しています。		
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	同業者ネットワークへの加入、他施設への見学・交流、年2回の近隣事業所との交流会での相談などが積極的に行われています。		
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	管理者が職員間のコミュニケーションに配慮をし、必要に応じて個別面談も行われています。また、交代で休憩時間を確保する取り組みも行われています。		
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、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	見学や面談などを通じ、事業所の理解と人間関係の構築を図りながら利用開始が進められています。お試し利用などはこれまでは行われていませんでした。		必要に応じて、お試し利用などを行い、実際の事業所での生活を体感してもらう機会を検討することを期待します。
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	洗濯を共に行う、添い寝をするなど、生活を共にし、料理や裁縫などは「教えてください」という姿勢で利用者と接することが実践されています。		

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)
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	思うように事業所へ来られない家族に対しては、事業所側から出向くなど、家族の精神的なケアにも配慮がされています。		
<b>. 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	入浴時など1対1でリラックスして話せる場を大切に、会話の中から訴えたいことを見逃さないよう注意し、得た情報はケース記録やモニタリングにて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	アセスメントの際、センター方式のシートを家族に記入してもらい把握に努められています。また、収集した情報を話題に取り入れることや、図書館から本を借りてくるなど、可能な範囲で活かせるよう努力されています。		
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	月1回のモニタリングには全職員が出席し、意見を反映させてケアプランが作成されています。		
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	全職員出席の月1回のモニタリングにより意見が出されていますが、現状は大きな状態の変化がなく、更新のみで変更には結びついていない状況です。		より細かな状況変化を察知し、ケアプランに反映させるためには何が出来るかを全職員で話し合われることを期待します。
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	時間的な縛りが無いことが事業所の特徴と捉え、ニーズや状況変化に臨機応変な対応を取ること、本人主体の要望に応じた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	本人・家族が希望するかかりつけ医の受診を基本として、医師への相談・情報共有が行われています。また必要な場合は管理者による受診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	中間施設としての位置付けを明確にし、職員も共通の認識を持っていますが、対応方法については具体的な検討までは至っていません。		職員の対応方法や家族との同意書など、実務面で起こりうるケースを検討し、対応方法を確立しておくことを期待します。
. 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	個人情報の取扱いに関しては、プライバシーポリシー・個人情報の利用目的に沿った対応がされています。また、声かけや入浴の同性介助などの配慮も行われています。		
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	本人の希望に対応できるよう努められてはいますが、勤務体制などにより、十分に対応できていないとの認識です。		日常業務の中で軽減できる場所が無いかを検討し、本人の希望にそった支援を行える時間を作り出す検討を全職員でされることを期待します。
(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	利用者の状態に合わせて、可能な範囲で食事の準備や味付けを職員と一緒にしています。また、献立に関しても、自由献立を設け、利用者の希望を反映させる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	排泄チェック表による排泄パターンを把握、さりげない声かけでの誘導を行うことで、リハビリパンツの使用を減らす試みがされています。		

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)
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	入浴時間は午後からになっていますが、一律の対応ではなく、利用者の好きな時間に入れるよう支援されています。また、入浴を拒む人に対しては、タイミングや声かけの方法などを職員間で共有し、無理強いせずに誘導されています。		
(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	利用者の生活歴をもとに、意欲が湧くことが見つけれよう、さまざまな試みをされています。また、図書館で本を借り、利用者が興味を示すポイントを探るなどの工夫がされています。		
25	61	日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさず、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	紅葉見学やぶどう狩りなどの行事としての外出、買い物や外食などの日常的な外出支援の他、自宅へのドライブや敷地内の庭園での日向ぼっこなど、屋外に出かけられるよう支援が行われています。		
(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	ミーティングの際、ケース検討が行われ、身体拘束をしないケアが徹底されておりますが、研修は行われておらず、マニュアルに関しても見直しの必要性があります。		マニュアルの見直しも兼ねた研修の機会の検討を期待します。
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	構造上、ホールにいる職員の目が行き届くようになっており、見守りの徹底と区長や民生員への協力依頼により、鍵をかけないケアの実践がされています。		
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	ヒアリハット発生時には、全職員を招集し、再発防止の検討が行われています。また、各自で学習できるよう、事故防止に関する書籍の用意もされています。		
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2回の救命救急講習を全職員が受講していますが、マニュアルについては見直しの必要性があります。		消防署が協力的とのことなので、訓練・研修の機会を増やし、合せてマニュアルの見直しをされることを期待します。

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	年2回の避難訓練、地区の防災講座への参加、運営推進会議を通じた地区への協力依頼が行われています。		
(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・水分量の把握、管理栄養士の献立を参考に栄養バランスに配慮がされていますが、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。		栄養士や保健師の協力を得て、定期的な栄養バランスの点検をされることを期待します。
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	戸内に居ながらにして四季を感じられるように配慮し、花や行事に関連する装飾が程よくされていますが、室温と湿度に関して課題が残ります。		エアコン・加湿器だけに頼ることなく、室温や湿度を適切に保てる工夫を検討されることを期待します。
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	全室から敷地内にある日本庭園を望むことができます。また、室内は利用者が使い慣れた物を持ってきてもらい、「その人らしい空間作り」の工夫がされています。		