

## 1. 調査報告概要表

作成日 2008年5月13日

## 【評価実施概要】

事業所番号	1570302040
法人名	株式会社 メデカジャパン
事業所名	上越ケアセンターそよ風
所在地 (電話番号)	新潟県 上越市 安江 1丁目3番40号 (電話) 025 - 531 - 0620
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9日

## 【情報提供票より】(平成20年3月31日事業所記入)

## (1)組織概要

開設年月日	平成 17 年 6 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	15 人	常勤 15 人, 非常勤 0 人, 常勤換算 15 人	

## (2)建物概要

建物構造	PC造り		
	3階建ての	2階 ~	3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)	25,000 円
敷金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(100,000 円) 入居金	有りの場合 償却の有無	有(2年間)
食材料費	朝食	円	昼食 円
	夕食	円	おやつ 円
	または1日当たり 1,400 円		

## (4)利用者の概要(3月31日現在)

利用者人数	18 名	男性	4 名	女性	14 名
要介護1	6 名	要介護2	4 名		
要介護3	5 名	要介護4	2 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 82.9 歳	最低 55 歳	最高 90 歳		

## (5)協力医療機関

協力医療機関名	医療法人社団三交病院・藤戸歯科
---------	-----------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

上越市内の閑静な住宅街にある、デイサービスを併設したグループホームです。建物の2・3階部分がグループホームになり、内部は日当たりが良く、大きな窓から採光により、外観から受ける印象以上に、明るく開放感のあるスペースになっています。

どの職員からも共通して「個別対応」という言葉が聞かれ、個別対応による個々のニーズへの対応という点が、この事業所の強みであると評価を通じて感じました。後述の「取組みを期待したい内容」については、できていないというより、より一層精度を高めてもらいたいという部分が含まれています。組織のスケールメリットと職員一人ひとりの思いの相乗効果で、さらにサービスの質の向上のために、課題をクリアされることを期待します。

## 【重点項目への取組み状況】

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ついては、既に改善が行われたもの、現在検討中のものも含め、改善への取組みが進められています。
重点項目	今回の自己評価に対する取組み状況(関連項目:外部4)
	回の自己評価に関しても、全職員で取組みが行われました。
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組み(関連項目:外部4,5,6)
	定期的な開催に向けての取組みが行われていますが、メンバーの欠席により、思うような開催ができていません。単なる参加依頼ではなく、会議毎の議題を伝えることで、参加者の役割を明確にした上で、参加依頼をするなどの工夫を行い、メンバーの参加率向上と定期的な開催を期待します。
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)
	相談苦情窓口の設置と説明、相談苦情に対する対応方法の確立が行われていますが、家族会については設置がされていません。家族会という形式にこだわらず、行事の際に懇親会などの機会を活用し、家族が意見を言える場を多く設け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)
	保育園・老人会・婦人会との交流が行われていますが、自治会を通じた地域との交流に課題が残ります。回覧板を活用して、地域の行事の情報収集と参加や、事業所主催の行事の案内などの情報交換を行い、これまで以上に相互の交流の機会を増やすことを期待します。

## 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>理念に基づく運営</b>					
<b>1. 理念と共有</b>					
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	「介護はヒューマンサイエンス」「共に生きる」という全社共通の基本理念をもとに、職員だけではなく、利用者と共にそよ風を育てたいという考えから「みんなで作るそよ風」という事業所独自の理念が作られています。		
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	事業所の全体会議にて、事例を通して理念の実践に向けた検討が行われていますが、新入職員への徹底に不十分な点があります。		新人研修などを通し、新入職員への理念の周知徹底を期待します。
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、契約時に説明が行われていますが、事務的な説明が多くなってしまっていること、継続的な理解への取り組み、地域への周知の取り組みに課題が残ります。		契約時の理念の説明に時間を割き、事業所が大切にしていることを理解してもらうとともに、継続的に家族や地域に事業所の理念を理解してもらうよう取組まれることを期待します。
<b>2. 地域との支えあい</b>					
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	保育園・老人会・婦人会との交流が行われていますが、自治会を通じた地域との交流に課題が残ります。		回覧板を活用して、地域の行事の情報収集と参加や、事業所主催の行事の案内などの情報交換を行い、これまでに以上に相互の交流の機会を増やすことを期待します。
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
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ついては、既に改善が行われたもの、現在検討中のものも含め、改善への取り組みが進められています。また、今回の自己評価に関しても、全職員で取り組みが行われました。		

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	定期的な開催に向けての取組みが行われていますが、メンバーの欠席により、思うような開催ができていません。		単なる参加依頼ではなく、会議毎の議題を伝えることで、参加者の役割を明確にした上で、参加依頼をするなどの工夫を行い、メンバーの参加率向上と定期的な開催を期待します。
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	現在は情報交換などの事務的な関係のみとなっています。		行事案内や現状の報告などを積極的に行い、関係強化に向けて事業所からのアプローチを継続的に行うことを期待します。
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	マニュアルの整備、資料の配布、職員間でのチェック体制が行われていますが、研修については不十分な点があります。		全体会議の場を活用するなどして、知識の修得やケース検討の機会を計画的に設けることを期待します。
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	毎月の手紙での生活状況の報告、居室担当者からの電話連絡、写真の送付などが行われていますが、電話連絡が繋がらないなどの課題が残ります。		電話連絡以外に電子メールや携帯メールなど、家族の状況に応じたさまざまな連絡方法を用意することで、これまで以上に家族への報告が密にな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	相談苦情窓口の設置と説明、相談苦情に対する対応方法の確立が行われていますが、家族会については設置がされていません。		家族会という形式にこだわらず、行事の際に懇親会などの機会を活用し、家族が意見を言える場を多く設け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	各種会議にて職員からの意見や提案を聞く機会を設けるとともに、半年に1度、個人面談が実施されています。		
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	異動や退職が起こった場合の、利用者や家族への説明の配慮、記録による情報共有の徹底の他、新人職員に対しては、利用者との接点を徐々に増やしていくなどの配慮がされています。		

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)
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整備され、発生ベースで随時、必要なものの追加や修正が行われています。		
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	指導担当者によるOJTが行われていますが、計画的な研修の実施に関して課題が残ります。		計画的かつ継続的な研修による職員のスキルアップを期待します。
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	法人内における合同の研修などは行われていますが、他事業所とは、現在のところ連絡程度にとどまり、交流や研修の機会はありません。		上越市からの働きかけなども活用し、地域の他事業所と積極的に交流することで、サービスの質の向上に向けた取り組みをされ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	休憩所・喫煙所の完備、個人面談の実施、法人内の職種別の交流会など、さまざまな職員のストレス軽減に向けた取り組みが行われています。		
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	入居前の丁寧な説明や見学などを行うことで、サービス開始がスムーズに行われています。また、希望によっては、事業所での生活を一部体験することが可能となっています。		
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	ルールを最低限にすることで、業務に追われることなく利用者に寄り添った個別対応を行い、密な関係を構築することで、利用者職員が「違和感の無い存在」となることを心掛けたケアが行われています。		

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)
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	電話連絡や面会の際、家族の介護に関する不安を聞き、家族の状況の把握や不安の解消に努められています。		
<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	入居時の面談、日常の会話や様子、家族との面会の際に収集した希望や意向を個人記録、連絡ノートなどで共有するとともに、センター方式のケアプランへの情報の蓄積がされています。		
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	入居時の面談、日常の会話や様子、家族との面会の際に収集した生活歴や生活環境を個人記録、連絡ノートなどで共有するとともに、センター方式のケアプランへの情報の蓄積がされています。		
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	ユニットミーティングを通じ、複数の職員の意見を取り入れ、介護計画の作成が行われていますが、家族からの情報量が少ないケースが課題となっています。		モニタリング時の情報収集の仕方の見直しや、日常のケアの中で収集した情報を介護計画に反映させる仕組みの再検討を行い、初回のみならず、徐々に情報量を増やしていく取組みを期待します。
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	ユニットミーティングにて居室担当・リーダー・計画作成担当者によるモニタリングが定期的及び随時行われていますが、現状、ユニット内での検討にとどまっています。		リーダー会議などを活用し、他ユニットの利用者への事例検討を行うことで、客観的で多角的な意見を取り入れる機会を設け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	医療機関への受診同行、買い物、外食など、本人や家族の状況や希望に応じた柔軟な対応の他、併設のデイサービスの行事への参加や交流が行われています。		

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	現状、9割の利用者が協力病院を利用していますが、本人・家族の希望がある場合には、希望を尊重し、家族を介しての受診状況の把握や受診同行が行われています。		
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	事業所としての方針を契約時に説明するとともに、実際の重度化や終末期に際しては、対応可能な範囲内で家族と連携を取り、希望に応じた対応がされています。また、医師や看護師との連携やケース検討による対応方法の共有などの体制が確立されています。		
. 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	規定に基づいた個人情報の取扱いが会議により周知徹底されているとともに、声かけなどの羞恥心への配慮に関してもOJTによる指導がされています。		
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	利用者個々のニーズに応じた個別対応が行えるよう、ルールを最低限にし、業務に追われることのないよう配慮が行われています。		
(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	準備や片付けを共に行い、職員と一緒に食事をする他、月に2回「食の陣」というテーマを決めて食を楽しむ取組みが行われています。		
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	排泄パターンを把握し、個々にのタイミングに応じた声かけでトイレ誘導を行うことで、できるだけトイレで排泄が行えるよう支援がされています。		

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	対応可能な範囲内で、利用者の希望するタイミングで入浴ができるよう支援がされています。また、入浴剤や併設デイサービスの大きな浴槽での入浴や温泉施設に行くなど、入浴を楽しむための工夫がされています。		
(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	役割や楽しみごとを積極的に行ってもらえるよう声かけを行っています。現状、利用者間で参加に差が生じてしまっています。		これまで把握してきた意向や生活暦を見返し、一律ではなく、個々の希望に対応できるよう役割や楽しみごとの計画を立てることを期待します。
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	希望の声があった時には即対応し、希望を言わない利用者も誘い外出するよう支援がされています。また、室内での楽しみを外へ広げる取組み(ビデオ鑑賞であれば、借りに行くなど)がされています。		
(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	マニュアルの整備、資料の配布、職員間でのチェック体制が行われていますが、研修については不十分な点があります。		全体会議の場を活用するなどして、知識の修得やケース検討の機会を計画的に設けることを期待します。
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	一人で外出した際の対応手順の作成や、近隣への協力依頼により、鍵をかけないケアの実践が行われています。		
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	新人職員に対する心構え研修や、事故報告書・ヒアリング事例の回覧が行われていますが、定期的な検討の機会に課題が残ります。		回覧のみではなく、定期的な検討の機会を設けることで、未然防止や再発防止の取組みを強化することを期待します。
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	マニュアルによる対応手順の周知は行われていましたが、救命救急講習が事業所内では行われておらず、一部の職員のみが受講した状況でした。		消防署の協力を得て、定期的な救命救急講習を実施し、全職員が繰り返し受講できる体制づくりを期待します。

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回の避難訓練が行われ、地域の消防団との協力関係も確立されていますが、地域住民との協力関係に課題が残ります。		運営推進会議を通じて自治会に働きかける、または、直接近隣住民に協力を呼びかけるなどを行い、災害時の相互の協力関係を確立す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	水分量・食事量の記録によるチェック、本社フードサービス課の管理栄養士による定期的な栄養管理が行われています。		
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	建物の2・3階部分がグループホームになり、日当たりが良く、大きな窓から採光により、明るく開放感のあるスペースになっています。また、季節に応じた装飾が適度に行われ、落ち着いた生活空間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	利用者が愛用していた物を持ち込んでもらう働きかけと、居室担当による飾りつけなどにより、それぞれ個性的な居室づくりがされています。		