

1. 調査報告概要表

作成日 2008年6月12日

【評価実施概要】

事業所番号	1570102580
法人名	メディカル・ケア・サービス新潟 株式会社
事業所名	愛の家グループホーム 新潟坂井
所在地 (電話番号)	新潟県 新潟市 坂井 2丁目13番30号 (電話) 025 - 269 - 1030
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6月10日

【情報提供票より】(平成20年4月29日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成15年8月1日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	21 人	常勤 18 人, 非常勤 3 人, 常勤換算 6.1 人	

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート造り		
	3 階建て	1 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)	21,000 円
敷金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(200,000円)	有りの場合 償却の有無	有(24ヶ月)
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 800円		

(4) 利用者の概要(4月29日現在)

利用者人数	27 名	男性	2 名	女性	25 名
要介護1	6 名	要介護2	10 名		
要介護3	10 名	要介護4	1 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 85 歳	最低 64 歳	最高 95 歳		

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人仁愛会新潟中央病院・田辺歯科
---------	--------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

新潟市の市外地でありながら、大きな通りを一本入った閑静な住宅街の中にあり、中に居ると街中であることを忘れるほど静かな環境です。「職員間がフラットで連携が良い。」「利用者一人ひとりを大切にしている。」という職員の言葉の通り、職員のさわやかな明るさと、利用者に対する優しく丁寧な接し方がとても印象的でした。評価に関しては、評価項目の切り口から見た場合、基本的なことは一通りでできているという評価の上で、更に質の向上や強化を求める部分を課題としました。今後も利用者のために全職員一丸となり取り組ま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)
	前回の評価で課題となった点に対し可能な限り取り組みが行われ、改善がされています。 今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
重点項目	今回の評価に関しては、ユニットごとにリーダーを中心として全職員を巻き込み自己評価が行われました。
	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)
重点項目	これまで13回、2ヶ月に1度コンスタントに開催されています。報告の他、困っていることを伝え、協力を求めることで、地域でのケアマネージャー研修の企画やボランティアの頻繁な来所などが運営推進会議を通して行われるようになりました。
	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)
重点項目	意見箱の設置の他、全社的にご家族アンケートを実施し、本社へ回答が送られるようにすることで、意見を言い易い仕組みが作られています。
	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
重点項目	地域の特性として事業所として自治会に参加することは困難であるものの、地域行事や地域活動、学校行事などに積極的に参加しているとともに、日常的なご近所づきあいが大切にされています。

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)
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	全社的な3つの運営理念をもとに、ユニットごとの具体的な理念に落とし込みがされ、さらにユニットごとの理念はユニットの目標と職員各々の目標に落とし込み、月毎に見直しが行われています。		
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	全社的な理念は入口やユニットごとに目に付くところに掲示され、職員も周知しています。また、毎月のユニット会議にて理念から落とし込まれたユニットごとの目標と職員各々の目標について話し合いが行われています。		
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よう取り組んでいる	家族に対しては契約時の他、面会時など折に触れ理念にもとづいた事業所として大切にしていることを伝え、地域に対しては運営推進会議に出席する民生委員や地域包括を通して理念の周知と理解に努められています。		
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	地域の特性として事業所として自治会に参加することは困難であるものの、地域行事や地域活動、学校行事などに積極的に参加しているとともに、日常的なご近所づきあいが大切にされています。		
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	前回の評価で課題となった点に対し可能な限り取り組みが行われ、改善がされています。また、今回の評価に関しては、ユニットごとにリーダーを中心として全職員を巻き込み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	これまで13回、2ヶ月に1度コンスタントに開催されています。報告の他、困っていることを伝え、協力を求めることで、地域でのケアマネージャー研修の企画やボランティアの頻繁な来所などが運営推進会議を通して行われるようになりました。		
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	頻繁に事業所からの報告や相談を市や区の担当者に行い、連携を図りながらサービスの質の向上を行う関係が構築されています。		
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	ホーム内の研修、管理者・リーダーからのOJT、ユニット会議でのケース検討等の話し合いにより、高齢者虐待防止関連法に対する理解や、日常のケアに対する注意の意識が高められています。		
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あわせた報告をしている	月に1度のお便りによる利用者の体調やホームでの生活や行事の様子、出納帳による金銭の報告の他、電話や面会にて決め細やかな報告が行われています。		
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	意見箱の設置の他、全社的にご家族アンケートを実施し、本社へ回答が送られるようにすることで、意見を言い易い仕組みが作られています。		
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	ユニット会議や年1回の面談など、職員が意見や提案をできる場が設けられているとともに、日常的にリーダーが意見を徴収し管理者、運営者に報告をする体制が作られています。		
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	必要最低限のジョブローテーションや職場環境整備による離職者の減少など、異動や離職を少なくする配慮がされているとともに、異動や離職の情報は面会時やお便りにて報告を行いオープンにされています。また、綿密な申し送りによる情報共有も行われています。		

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本社から送られ整備されているとともに、適宜、現場に即したマニュアルになるよう見直しが行われています。利用者個々のケア手順に関してはケアプランや送りにて整備が行われています。		
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	本社で行われる新入社員研修や管理者研修、ホーム内の定期的な研修に加え、ユニットリーダーを中心に月に各職員の目標設定が行われ、スキルアップが図られています。		
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	他施設との交流の他、地域包括支援センターが主導となり、地域のケアマネージャー研修の体制など、ネットワークが作られています。		
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	本社に職員のストレス相談窓口が設置されており、職員から直接相談が行える体制が整えられています。また、職員間での食事会、休憩や勤務体制への配慮が行われています。		
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	ホームの見学や見学時に利用者とお茶を共にし場の雰囲気を感じてもらうことや、本人・家族への説明をしっかりと行い、納得して利用開始ができるよう努められています。また、利用開始後も場に馴染むまで職員のきめ細やかな対応がとられています。		
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	利用者から家事仕事に関して職員に注意やアドバイスをしている姿や、職員が寄り添い優しく丁寧な声かけをしている様子が印象的でした。		

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)
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	家族参加の行事や通院をできるだけ家族にお願いし面会の機会を増やすよう努められています。面会時に職員が家族と話す場を設け、利用者の様子を伝える他、家族の精神的ケアにも努められています。		
. 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	全社統一のアセスメントシートに加え、センター方式を一部活用することで、利用開始時に得た情報と日常のケアの中で得た情報が蓄積されています。		
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	利用開始時と日常の利用者との会話の中での情報収集が行われていますが、現状、情報量に課題が残ります。		利用開始時のアセスメントのやり方の工夫や、日常の利用者との会話で生活歴を引き出す手法を職員間で共有することなどで、情報量が増え、ケアに役立てられ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	アセスメント 暫定プランの作成 正式なプランの作成という一連の流れに、計画作成担当者を中心に家族や職員、必要な場合はこれまでの担当ケアマネージャーが加わり、さまざまな意見を取り入れて介護計画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	1ヶ月に1回のモニタリング、3ヶ月に1回担当者会議を開催し定期的な見直し及び状態の変化に伴う随時の見直しがしっかりと行われていますが、より一層多角的な意見を取り入れられるようになることが課題として考えられます。		ユニット内の職員の意見は現状でも取り入れられていますが、別のユニットの職員の客観的な意見も取り入れられるよう仕組み作りを行い、これまで以上に利用者にとって最善の介護計画が作成さ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	お墓参り、外出支援、病院受診など、本人の希望や家族の都合などに柔軟な対応がとられています。		

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	本人・家族が希望する医療機関での受診が尊重されています。連携外の医療機関であっても、職員による同行受診や書面での情報のやり取りにより連携が図られています。		
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	契約時に事業所としての方針を説明し、実際に対応が必要となった場合は、家族・かかりつけ医との話し合いが繰り返し行われています。また、定期的に看護師から職員に対して対応方法のアドバイスが行われています。		
. 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	社内研修やユニット会議にて、個人情報の取扱いに関する周知、声かけなどの羞恥心や尊厳に対する配慮が徹底されています。		
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	簡単な1日の日課は作成されていますが、利用者個々の習慣、生活リズム、体調、気持ちに応じて、柔軟な対応がとられています。		
(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	前回の評価で課題となった利用者とともに食事を作ることにに関して、厨房での食事作りの良い点と組み合わせ、毎夕食時の味噌汁と日曜日の昼食・夕食はユニットで作られるようになりました。また、事業所内にある畑で作られた野菜を取り入れ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	バイタルチェック表に排泄の状況が記載されているとともに、利用者一人ひとりの排泄パターンを把握し、トイレ誘導が行われています。また、オムツの使用を止められるよう試みもされています。		

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	可能な限り利用者のリズムや希望に対応して入浴できるよう入浴時間の幅が設けられています。また、拒否の強い利用者に対しても上手に入浴してもらえるよう声かけやタイミングの工夫が職員間で共有されています。		
(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	利用者個々の状態や生活暦に応じて、家事仕事や畑仕事などの役割や、昔の歌を職員に教え、一緒に歌うなどの楽しみを通して、生活にはりが持てるよう支援が行われています。		
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	日常的に、近所への買い物や散歩、敷地内での日向ぼっこや作業、ドライブなど頻繁に戸外に出かけられるよう支援がされています。		
(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	研修や会議を通じ、全職員が身体拘束に対する知識と高い意識を持っています。2階と3階の窓が安全上の配慮から開けられない部分があり、十分な検討の上での決定ではあるものの、職員間の温度差に課題が残ります。		2階と3階の窓に関して、話し合いの場を設け全職員が共通認識を持てるようにな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	外出要求の強い利用者おり、やむを得ず玄関の施錠が行われていますが、職員の鍵をかけることに対する意識は高く、十分に検討が行われた結果です。しかし、切実な問題である1階と状況は理解しているが外出要求が強い利用者がいない2階・3階との感覚の違いに課題が残ります。		感覚の違いを埋めていく話し合いをすることで、鍵に対する意識も今以上に高まると思います。また、中長期的な取組みとして鍵をかけなくても対応ができるような体制作りの検討も期待します。
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	毎月のユニット会議にて事故事例・ヒアリハット事例の共有と対応策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	看護師による緊急時の対応に関する研修や、年1回、救命救急講習が行われ順次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	年2階の消防署の協力による避難訓練、日中・夜間の誘導手順マニュアルにより、中越地震・中越沖地震・停電の際、スムーズな誘導が行われました。また、消火器や非常食なども整備されています。近隣住民との連携に関しては今後の課題となります。		災害時には、事業所だけでなく、近隣住民にとってもメリットがあることを理解してもらい、日頃から協力関係が作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	バイタルチェック表への食事量の記載、個別の必要水分量チェック、本社栄養士による定期的な栄養バランスチェックが行われています。		
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	大きなソファーには雑誌やCDが用意され、くつろいで思い思いの時間を過ごせるよう配慮されています。共有空間につながる廊下には行事の際の写真や利用者の作品が飾られ、寂しさを感じさせない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	居室に予め用意されているものはエアコンと洗面台のみで、ベッドや家具などは全て利用者が愛用していたものを持ち込めるようになっています。各居室には家族の写真等が掲示され一人ひとり個性的な部屋になっています。		