

1. 調査報告概要表

作成日 2008年7月4日

【評価実施概要】

事業所番号	1570102796
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鳥屋野
所在地 (電話番号)	新潟県 新潟市 中央区 鳥屋野 111番地 (電話) 025 - 284 - 9191
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27日

【情報提供票より】(平成20年4月30日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 16 年 1 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	19.5 人

(2)建物概要

建物構造	木造平屋造り		
	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)	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20日現在)

利用者人数	27 名	男性	4 名	女性	23 名
要介護1	8 名	要介護2	12 名		
要介護3	5 名	要介護4	2 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	97 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	新潟中央病院・みどり病院・五十嵐歯科医院・きしもと医院(往診)
---------	---------------------------------

【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、日当たりや風通しもよく、廊下やリビングの共用空間はゆったりとした造りになっています。
「ユニット間の行き来がしやすく連携が良い」「ユニット毎に理念を作成している」というとおりユニット毎に特徴があり、施設内の自由な雰囲気と職員の方・利用者の活き活きとした表情が印象的でした。
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きていました。今後も利用者のために全職員一丸となり今以上のサービスに取り組みら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)
	前回の調査の際に課題となった「献立作りや食材選び、調理の場面で入居者の参加の度合いが少ない」については、当日も施設内の畑で取れた食材を使用したり、入居者も前掛けをしてお手伝いをしており、改善がされていました。
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)
	今回の自己評価に関しては、職員一人ひとりが自己評価をおこなったものを取りまとめて作成されました。
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)
	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、地域の状況や行事、集い等いろんな話を頂いています。地域包括支援センターの職員にも参加してもらい助言を頂きながらサービスの向上に努めています。
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)
	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。
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)
	入居者と共に自治会のお茶の間会に参加したり、老人会、保育園、小中学校等の交流及び毎月企業ボランティアの受入れも行われています。毎年秋によさこい踊りを行い、地域の方にも参加してもらっています。

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、毎月の全体会議で理念を唱和し、迷ったときや問題があれば理念をよく確認しあるべき姿を検討しあっています。		
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	家族や来訪される方が目にしてくださいる様に、玄関ホール、ユニットリビングに理念の明示をし、パンフレットなどの掲示もしてあります。 入居相談、契約時、運営推進会議の場で理念の説明と実現に向けての取り組みも報告されております。		
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	入居者と共に、自治会のお茶の間会に参加したり、老人会、保育園、小中学校等の交流を図っています。企業ボランティアの受け入れも毎月行われており、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	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、地域の状況や行事、集い等いろんな話を頂いています。地域包括支援センターの職員にも参加してもらい助言を頂きながらサービスの向上に努めています。		
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	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	全体会議で学ぶ機会を持ち、マニュアルも完備されており、本部からも事例が送られる仕組みもあり、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合わせた報告をしている	月に1回のお便りで健康状態、生活の様子、行事や活動の案内、法人の連絡事項等をお知らせされています。金銭管理等も領収書、出納帳をお送りしています。また随時、個別に面会時や電話等で報告や相談しており、年に2回行事・レク係で活動報告書を作成し、渡しています。		
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	苦情相談窓口・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	ユニット会議等で職員の意見・提案をまとめ、管理者に提出し意見を求めています。また、全体会議で提案や意見交換の機会が設けられ反映できています。運営者にも随時、意見や提案がなされて運営に活かされています。		
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	現在定着率が良く、異動、離職がほとんどない状況ですが、代わる場合は馴染みの関係が早くできるように事前に交流を図り、影響がでないように配慮されています。		

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。必要に応じてユニット毎に対応しているマニュアルもあります。		
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ごと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	新潟市内の居宅支援事業所やデイサービスとの情報交換や他グループホームに見学や行事・研修に参加させて頂いたり、運営上で相談したり、教えてもらったりする関係を築けています。		他事業所との研修会などは計画的に行わ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	法人として、ヘルプデスクという部署があり、仕事の悩みや相談ができるようになってきました。また、こころの相談窓口という窓口も設置されています。運営者が定期的にホームに来て、管理者や職員と話をする場をつくり、相談や助言ができる環境ができています。		
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	利用する前にホーム見学やユニットで入居者と一緒に過ごして頂いて、本人が安心して、納得した上でサービスを開始するようしたり、家族と相談しながら環境に慣れるような工夫がされています。また、待機者の方を優先的に認知症対応型通所介護を利用して頂き、環境に慣れて安心して利用できるような体制も確保されています。		
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	ゆっくりとした時間の流れの中で、職員が寄り添い話をする中で、生活の知恵を利用者から教わるなど、ごく自然な生活が利用者と共にされています。		

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	レクリエーションで昔の遊び(あやとり、お手玉、ちまき作り、庭の花づくり)等を取り入れたり、畑で収穫した野菜で料理したり、懐かしい場所に出かけたりしながら、自立支援の立場で喜怒哀楽を共にし、いろいろ教えてもらったり、手伝いながら支えあう関係が感じられます。		
. 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	希望や意向を尊重し、起床や就寝時間、散歩、買い物、食事等、生活全般において希望や意向に応じて支援されています。		
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	利用申し込み時や入居審査、入居時、入居後において、これまでの暮らしの把握に努めています。また、センター方式やホーム独自のアセスメント用紙を利用し、本人や家族にも話を聴いて全入居者の把握ができています。		
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	本人、家族、職員、関係機関等と課題やケアのあり方、様々な状況を考えて、本人がより良く暮らす為の介護計画を作成されています。モニタリングにおいても、いろいろな意見やアイデアを取り入れて、計画作成担当者が毎月話し合いの場を設けてまとめ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	3ユニットなので職員間のサポートがスムーズで、本人や家族の要望や意向に応じて、受診や買い物、趣味、特技、介護保険上の相談、各種申請等できるだけ柔軟に対応できるように支援されています。又、認知症対応型通所介護事業も開始し、在宅の認知症の方々にも支援ができる体制が確保されています。		

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)
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	本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られた医療機関で受診できるように相談しながら支援されています。また、かかりつけ医とも相談や指示を受け適切に対応できるような関係が築かれています。		
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	早い段階から家族、医師と相談しながら、今後の方針や対応について話し合いが行われています。本人、家族、医師、ホームの共通理解、協力体制等を確認しながら、全員で共有し対応されています。		
. 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	個人の尊厳を大切に、一人ひとりの能力や人格を把握し、プライバシーを損ねないように言葉遣いや対応に努めています。また、全体会議やユニット会議においても適切な対応に努めるように確認し合っています。		
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、買い物や散歩、食事や生活上のペースなど、無理な声掛け等は行わず希望に添うように取り組まれています。		
(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	手伝いたい入居者には一緒に調理をして頂き、切り方、味付け、盛り付け等楽しみながらぎやかに行っています。また、調理のやり方については、職員が入居者に教えて頂く事もあり、その人の力が活かされています。		
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、ポータブルトイレの使用を基本的には使わない方針も共有されています。		

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	食後の食器の片付け、毎朝の日曆めくり、洗濯物たたみなど個々に合った役割があり、生活歴の力を出し、楽しみながら生活をする支援がされています。また散歩や草取り、外出、外食などで気晴らしができるように支援もされています。		
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	天候状況を考えながら天気の良い日は、ホーム周辺の散歩をしたり、買い物やドライブ、外出行事、家族との外出等の支援がされています。ホーム内でも他ユニットの行き来は、毎日行っています。		
(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	職員一人ひとりが認識しており、マニュアルや要綱を整備し、何が身体拘束にあたるかを検討し実践されています。全体会議等においても周知・徹底されています。		
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	運営者や職員は、居室や日中玄関に鍵をかけることの弊害を理解されており、開放的になるようにユニット間や玄関は、事故が起きないように配慮しながら対応されています。		
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	事故防止のマニュアルや資料もあり、月1回のユニットリーダー会議やカンファレンスで事故防止の対策を話し合う機会が持たれています。		
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	急変や事故の応急手当に関するマニュアルを作成し、定期的(年に3～4回)に看護師からの勉強会、(年2回)消防署からの講習会等、訓練を行っています。実践でも事故が起こるだろうと思われるときは、嘱託医に相談し個別に対応を検討されています。		

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)
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	消防署の指示のもと定期的に火災、避難訓練を行っており、必要物品も確保されています。定期的に点検を実施し、マニュアルも作成されています。また、自治会や近隣住民との協力も確認がとれています。		
(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	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が行われ、個々に応じた支援がなされています。		
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	共用の空間にはソファや和家具が設けてあり、観葉植物などでゆったり休める配慮がなされています。食堂には季節の草花を飾っており、テレビ音量の調節やレースカーテンでの光の調節による工夫がなされています。		
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	入居時に今までの使い慣れたタンスや家具、装飾品を持ち込まれて、本人の希望に応じた配慮がなされており、模様替えも相談しながら行なわれています。		