

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	1592400046
法人名	社会福祉法人 若葉会
事業所名	雲洞グループホームつばき園
所在地 (電話番号)	新潟県 南魚沼市 雲洞 623-5 (電 話) 025-782-5216
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25日

【情報提供票より】(平成19年12月13日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成18年6月1日			
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9	人
職員数	9 人	常勤	6 人, 非常勤	6 人, 常勤換算 8.3 人

(2)建物概要

建物構造	鉄骨造り
	2 階建て, 2 階 ~ 2 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)	理美容代・おむつ代・送迎費用 実費
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 250 円 夕食 250 円 または1日当たり 円	昼食 500 円 おやつ 200 円	

(4)利用者の概要(平成19年12月13日現在)

利用者人数	9 名	男性	4 名	女性	5 名
要介護1	2 名	要介護2	3 名		
要介護3	2 名	要介護4	1 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 83 歳	最低 71 歳	最高 96 歳		

(5)協力医療機関

協力医療機関名	荒川診療所・五月町病院・中島歯科医院
---------	--------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

山と田んぼに囲まれ、隣に立派な竹林がある自然豊かな環境にあるグループホームです。
併設のデイサービスとの交流が日常的に行われていることが、利用者にとっていい刺激や気分転換になっています。
業務を行う上での仕組み作りの不十分な点が今回の評価の課題としてあがって部分だと思われますが、管理者をはじめ、職員一人ひとりがしっかりとした考え方をもち話し合いもよく行われていますので、全員で一つひとつの問題を解決していくことを期待します。

【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) 前回の評価の際、課題となった介護計画の作成と見直し、鍵を掛けないケアについては、全て検討がされていますが、実行できているものと課題として残っているものがあります。 今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 今回の評価については全職員が理解した上で自己評価を行い、最終的に管理者がまとめ作成されました。
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回コンスタントに開催され、地域との接点として活用されています。その結果、防災に関する要望など具体的な話し合いがされています。また、今年からは可能な本人・家族には全員参加してもらい、家族との接点としても有効に活用できるよう取り組みが行われています。
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) 苦情相談窓口の設置、不定期ではあるものの家族会の開催が行われています。また、アンケートの実施も計画されています。これまでに職員の接遇や利用者への対応が家族の意見が反映され改善されました。
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) 自治会に加入し情報交換を行い、積極的に行事への参加が行われています。また、老人会の作業にも参加し、作業後の慰労会にも出席するなど交流が深められています。

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	法人全体としての理念に基づいた事業所独自の理念があり、さらに、事業所独自の理念を分かりやすく具体的なスローガンに落とし込まれています。		
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	入口付近や事務所内など目に付きやすい場所に掲示するとともに、毎月の職員会議にてスローガンに基づいた業務改善の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るよう取り組んでいる	業務推進会議や回覧板にて事業所が大切にしている理念を地域に対して発信されていますが、家族に対しては契約時の説明のみとなってしまうています。		理念が利用者の日常生活の中でどのように反映されているかをお便りなどを通して常に利用者家族に伝えていくことを期待します。
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	自治会に加入し情報交換を行い、積極的に行事への参加が行われています。また、老人会の作業にも参加し、作業後の慰労会にも出席するなど交流が深められています。		
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	前回の評価の際、課題となった介護計画の作成と見直し、鍵を掛けないケアについては、全て検討がされていますが、実行できているものと課題として残っているものがあります。今回の評価については全職員が理解した上で自己評価を行い、最終的に管理者がまとめ作成されました。		

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回コンスタントに開催され、地域との接点として活用されています。その結果、防災に関する要望など具体的な話し合いがされています。また、今年からは可能な本人・家族には全員参加してもらい、家族との接点としても有効に活用できるよう取組みが行われています。		
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	毎月開催される市の連絡部会において市の担当職員との接点がありますが、運営推進会議への参加など、個別に具体的な話し合いは行われていません。		具体的に相談したい内容を伝え、市の担当者にも運営推進会議に参加してもらえよう、継続的に働きかけを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	外部研修参加者からの伝達研修やミーティング時の事例検討などを通し、虐待防止に関する知識と意識を高める取組みが行われています。		
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	利用者の個々の様子や受診結果をお便りにして毎月送付している他、電話連絡も行われています。また、金銭は出納帳にて報告がされていますが、お便りの内容に関して通り一遍の情報になってしまっていることがあります。		家族が欲している情報が提供できるよう、日々の利用者の様子を細かに記録として残し、活用できるようにす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	苦情相談窓口の設置、不定期ではあるものの家族会の開催が行われています。また、アンケートの実施も計画されています。これまでに職員の接遇や利用者への対応が家族の意見が反映され改善されました。		
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	毎日行われているミーティング、毎月の職員会議において、職員から出された提案を全職員で検討されていますが、結論が出ずに進捗しないことや決定したことが共有されていないことがある点が課題として残ります。		取組みはしっかり行われているので、ミーティング・会議の進行や欠席した職員への情報伝達の仕方を工夫することを期待します。
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	退職の際には新採用の職員も加えて、お別れの食事を開催し、利用者がいい形でお別れできるよう工夫されています。また、送りや職員会議など、日常的に情報共有することで、職員の異動による影響を最小限に抑える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。	一部整備がされていないマニュアルがあります。		全職員を巻き込み作成の取り組みを行うことで、職員の知識や意識を高めながらマニュアルが整備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	法人全体の研修、職種別の研修が年間計画に基づき実施されています。また、外部研修への参加、参加した職員からの伝達研修も行われています。		
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	新潟県のグループホーム協議会へ加入するとともに、南魚沼・魚沼・十日町・小千谷のグループホームで構成される地域の連絡部会に参加し、情報共有や検討が行われています。		
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	休憩時間や休憩場所の確保、パートや有償ボランティアを活用して極力希望休に添えるようなシフト作りの他、年1回の理事長との面談や随時の相談が行われています。		
.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、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	利用開始前の面会や家庭への訪問の他、希望による体験入所、見学が行われています。また、併設のデイサービスの行事への参加も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	利用者の得意分野を活かすことを大切にし、時には添い寝をするなど、利用者の動きに合わせてゆっくりと共に過ごす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	家族参加の行事や受診を家族にお願いすることで、利用者や事業所との接点を作り、家族とコミュニケーションをとりながら本人を支える取り組みが行われていますが、伝えた情報・伝えられた情報の蓄積と共有に不十分な点が課題としてあります。		記録類の整備を進め、どの職員が対応しても同じ情報が伝えられ、家族から得た情報も全職員が共有できるようになることを期待します。
. 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	利用開始時のアセスメントや面会、日常の会話や行動からの意向の把握に努めていますが、日常の会話や行動からの情報の吸い上げに不十分な点が見られます。		定型的な記録を省力化し、利用者が発する細かな思いを記録として残せるよう、記録のとり方や管理の仕方を職員間で共有することを期待します。
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	事前調査や日常の会話の中からこれまでの暮らしの把握に努められていますが、日常の会話の中から把握した情報の蓄積と活用に課題が残ります。		思いや意向の把握同様に、記録のとり方や管理の仕方、活用の仕方を職員間で共有す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	本人・家族・必要に応じてこれまでの担当ケアマネージャなどとの面談の後、全職員で判定会議を行い暫定プランを作成し、様子を見た上でモニタリングを再アセスメントを行い、正式なプランが作成されています。また、プランの作成に関して東京福祉大学の講師を招いて研修が行われました。		
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	状態変化に応じた変更は行われていますが、定期的な見直しが行われていません。		月1回、全職員でモニタリングを行うなどの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	家族の都合がつかない時の受診同行などの柔軟な対応の他、アクティビティ・入浴・昼食のバイキング・口腔体操など、併設のデイサービスとの交流が日常的に行われています。		

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)
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・家族の希望する医療機関での受診が行われ、1週間のバイタルや状況を記録した用紙を活用し、家族を介した医療機関との情報交換や同行受診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	ターミナルケアは行わないという事業所のスタンスが契約時に伝えられています。重度化への対応は、家族と十分な話し合いを行いながら事業所ができる限りの対応が取られています。		
. 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	契約時の同意書に基づいた個人情報の取扱いが行われているとともに、言葉遣いなど個人の尊厳に配慮した対応がとられています。		
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	日常の「したい・したくない」「好き・嫌い」など自己決定の部分を大切にしており、基本的な1日の流れはあるものの、臨機応変な対応が取られています。		
(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	朝食・夕食は利用者の状態に応じて共に作り、昼食は併設のデイサービスに移動しバイキング型式で食事を楽しむ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	利用者個々の状況により、必要な場合はチェック表を作成し、排泄パターンを把握した上で、タイミングよく声かけなどのトイレ誘導が行われています。		

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)
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	人員体制による限界はあるものの、デイサービスのお風呂も含め、種類や時間の希望に添えるよう支援がされています。また、入浴拒否をする利用者の対応方法も職員間で共有され、連携プレーがされています。		
(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	家事労働や農作業など利用者の状態に合わせて、得意分野を活かせる役割があります。また、併設のデイサービスでのレクや行事への参加は天候く外出できない際の気分転換に効果的に活用されています。		
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	職員体制や利用可能な車の数などにより、外出したい時に外出ができない状況となっていることがあります。		運営推進会議などを活用して、家族やボランティアなどの協力を得られるよう働きかけ、近くだとしても気軽に外出できるような体制づくりを期待します。
(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	職員会議などで話し合いを行うことで、職員の身体拘束に関する理解はされています。また、やむを得ずベッド柵を使用するような場合は、家族の同意と経過の報告が行われています。		
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	一部、安全上やむを得ず施錠されている箇所があります。施錠に関する話し合いも行われ慎重な対応が取られていますが、職員の意識の統一や改善策にはまだ議論の余地が残されているように思われます。		今一度、徹底的な議論を職員間で行い、意識の統一とできる限りの改善策を検討されることを期待します。
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	ヒアリハットや自己報告の共有と改善策の検討は日々のミーティングでしっかりと行われていますが、マニュアル化されていないのが残念です。		統一的な一定水準のリスク管理を行うためにも、今行っていることをマニュアル化し徹底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	これまでに1回、救急救命訓練が実施されていますが、定期的な実施はされていません。		消防署の協力も得ながら定期的に訓練を行い、全職員がいざというときに対応ができるようにな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	地域の消防団との避難訓練や事業所独自の毎月の避難誘導訓練が行われていますが、非常用食品や備品の準備は現時点では行われていません。		災害に対するリスク管理として法人全体で検討し、取り組ま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	食事量・水分量チェックの他、月1回の栄養士による栄養バランスチェックや指導が行われています。また、医師や栄養士からの指示を仰ぎ、病気の利用者への食事の提供がされています。		
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	白と木目を基調とした清潔感と開放感のある空間に、程よく利用者の作品や装飾がされています。		
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	明るい居室に利用者それぞれの使い慣れた家具や装飾が行われ、居心地よく過ごせる空間作りへの配慮が行われています。		