

1. 調査報告概要表

作成日 2008年11月19日

【評価実施概要】

事業所番号	1570301042
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上越源
所在地 (電話番号)	新潟県 上越市 下源入 125番地 (電話) 025 - 539 - 0260
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10月15日

【情報提供票より】(平成20年10月15日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成16年9月6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	11 人, 非常勤 4 人, 常勤換算 5.2 人

(2) 建物概要

建物構造	木造平屋造り		
	1階建て	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(100,000円)	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 950 円		

(4) 利用者の概要(10月15日現在)

利用者人数	18 名	男性	4 名	女性	14 名
要介護1	5 名	要介護2	5 名		
要介護3	2 名	要介護4	5 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 86.3 歳	最低	68 歳	最高	96 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	上越総合病院・藤戸歯科・長谷川医院
---------	-------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

上越インターチェンジ側の大規模店舗が立ち並びエリアから徒歩で数分離れた新興住宅街の中にある2ユニットのグループホームです。
管理者を中心に職員のケアに対する意識の高さと統制の取れたチームケアが行われています。その上で、利用者個々のその人らしさを尊重と、行事や手伝いなどに積極的に利用者に参加するケアが実践されています。
評価項目で課題となった点も、自己評価の段階で自ら課題としている点と一致しており、訪問調査に伺った際には、改善の取組みが検討され、実行に移されている段階でした。今後も継続的に向上心のある今の取組みを続けていくことで、日々進化しつづける事業所になるのではないかと期待感を持っています。

【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)
	前回の評価の際課題となった、玄関先の工夫や外出支援に対しては会議にて話し合い、改善の取組みが行われています。
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)
	今回の評価に関しても、自己評価にて明確となった課題への取組みが既に行われています。
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)
	事業所からの報告の他、運営推進会議にて出された意見や要望はユニット会議にて話し合い、サービス向上に向けた取組みが行われています。また、家族は順番に参加してもらい、幅広く意見をとり入れるよう工夫されています。
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)
	苦情担当者の明示やアンケート等が行われていますが、より家族からの意見を吸上げる機会を設けるために、家族会の設置を管理者を中心に事業所で検討されています。他のグループホームを参考に、地域包括や職員の協力を得て、家族の都合などの課題をクリアし、家族会が発足できるよう今後も取り組ま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)
重点項目	地域の夏祭り、老人会への参加や小学校との交流などが行われていますが、新興住宅地であるがゆえに、地域住民との関係構築に苦慮する部分があります。若い世代が来やすい行事の企画や保育園との交流など、地域性の問題をクリアしていくための取組みを期待します。

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)
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	全社的な理念に基づき、事業所独自の理念として月ごとに作られるユニットごとの具体的なユニット目標・ケア目標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	月1回のユニット会議にて、ユニット目標・ケア目標を作成し、理念の実践に向けての話し合いと取組みが行われています。		
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	家族に対しての入所前の見学や面談での説明や、地域に対して広報誌の回覧を行い、事業所の理念の浸透の取り組みが行われています。		
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	地域の夏祭り、老人会への参加や小学校との交流などが行われていますが、新興住宅地であるがゆえに、地域住民との関係構築に苦慮する部分があります。		若い世代が来やすい行事の企画や保育園との交流など、地域性の問題をクリアしていくための取組みを期待します。
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、玄関先の工夫や外出支援に対しては会議にて話し合い、改善の取組みが行われています。また、今回の評価に関しても、自己評価にて明確となった課題への取組みが既に行われています。		

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)
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	事業所からの報告の他、運営推進会議にて出された意見や要望はユニット会議にて話し合い、サービス向上に向けた取組みが行われています。また、家族は順番に参加してもらい、幅広く意見を取り入れるよう工夫されています。		
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	市の担当者や地域包括支援センター職員にまめに相談や報告を行うことで、協力関係が構築されています。現在、家族会発足に向けての相談が行われています。		
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	認知症予防研修へ参加し、認知症に対する理解を深め、どのようなケースが虐待に該当するかを、全体会議での話し合いや書籍の回覧により周知徹底されています。		
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	毎月の手紙による暮らしぶりや健康状態、金銭管理の報告とともに、必要に応じて電話連絡が行われています。また、月に1回は家族に事業へ来て、利用者の状態を直接見てもらうように働きかけがされています。		
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	苦情担当者の明示やアンケート等が行われていますが、より家族からの意見を吸上げる機会を設けるために、家族会の設置を管理者を中心に事業所で検討されています。		他のグループホームを参考に、地域包括や職員の協力を得て、家族の都合などの課題をクリアーし、家族会が発足できるよう今後も取り組ま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	毎月のユニット会議の他、疑問・意見・提案がある時は、ユニット長を通し、管理者に伝わり、すぐに検討する体制がつけられています。		
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	ここ1・2年、職員の入れ替わりによる担当の変更があったため、電話連絡等により職員の異動を家族に対し、しっかりと説明することで、スタッフと家族の連携を強めるよう取組まれてきました。また、チームケアに重点を置き、情報共有とスタッフの一体感を高める取組みもされています。		

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)
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整備され、各ユニットに置かれています。また、定期的に見直しや差し替えを行い、その都度、職員に周知されています。		
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	必要な外部研修には随時参加してもらうよう奨励するとともに、リーダー・ホーム長を対象とした社内研修も行われています。また、参加者からは伝達研修が行われています。加えて、管理者研修・実践者研修には該当者が参加をしています。		
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	近隣の3つのグループホームと定期的に見学や意見交換等ができる関係が作られ、同業スタッフ間での交流が行われるようになりました。		
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	本部にスタッフの相談窓口が置かれ、職員から直接メールで相談できる体制が作られています。事業所では、休みや休憩の確保を配慮するとともに、ユニット長 管理者 本部という相談体制も確立されています。		
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	入所前に見学をしてもらい、本人・家族に直接事業所を見てもらい、納得の上で利用開始が行えるよう工夫されています。また、入所から半年は慣れてもらうための期間と捉え、きめ細やかな対応が心掛けられています。		
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	職歴等、これまでの暮らしを把握した上で、無理せずできること継続的にやってもらうことで、責任感や達成感を味わえるよう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)
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	本人と家族の関係は、家族にしかできないため、本人とのつながりを断ち切らないよう、月に1度は必ず家族に事業所に来てもらうよう働きかけがされています。また、遠方の家族には宿泊できるような対応もとられています。		
. 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	入所時の本人・家族からのアセスメントに加え、日常のコミュニケーションの中から深い部分を引き出し、経過記録 アセスメント ケアプランという流れで、情報の蓄積と活用がされています。		
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	思いや意向の把握同様に、情報の蓄積と活用がされているとともに、以前住んでいた地域の人からの情報収集を行い、馴染みの場所へ行くなどの取組みがされています。		
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	アセスメントを踏まえ、本人・家族・管理者・ユニット長・担当者を交えた担当者会議を開催の上、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	状態変化による随時の見直しの他、計画作成責任者・担当者による1週間に1度のモニタリングとともに、3ヶ月に1度、全職員による評価と担当者会議が開催され、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	家族の都合が悪い場合の受診同行や、馴染みの場所や墓参りなど、個々の要望に応じた外出など、柔軟な対応が取られています。		

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を支援し、職員の受診同行や家族を介しての情報交換により、医療機関との連携が図られています。加えて、2週間に1度、往診と訪問看護を受ける体制が整えられています。		
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	現在事業所が行える対応の家族に対する説明は行われていますが、ターミナルケアに対する取組みは今後の課題であり、方針の共有は行えていません。		家族・医療機関・会社・現場でターミナルケアの取組みに関する方向性のコンセンサスを取り、医療機関との連携など、体制づくりを始めてい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	個人情報に関する家族に対する説明と同意、同意に基づいた個人情報の取扱い、羞恥心に対する配慮などが職員に対し周知徹底されています。		
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	人手不足や利用者の状態の差により、理想とする個別ケアが出来ていないという自己評価ですが、可能な限り利用者個々のペースや思いや意向を尊重した支援が行われています。		
(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	本社から送られてくるメニューを調理員が作る仕組みになっていますが、利用者の嗜好に応じたメニューのアレンジやユニット調理の日を設け、買い物や料理に参加してもらう機会が設けられています。		
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	ケア日報に排泄チェック表を設け、ツールを上手く活用し個々の排泄パターンが把握されています。		

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	声かけにより入浴の意向を確認した上で、午前・午後を問わず、個々のペースで入浴できるよう支援されています。拒否に対しては、声かけや連携による誘導が行えるよう、ユニット会議で話し合いが行われています。		
(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	生活暦・意向・状態に応じて、食事の準備や後片付け、掃除や洗濯などの家事仕事を継続的に行ってもらい、責任感や達成感が味わえるよう支援がされています。		
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	近くの公園への散歩や買い物などの日常的な外出支援の他、墓参りや馴染みの場所への外出などの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	書籍の回覧やユニット会議での話し合いによる職員への周知の他、状況や環境を踏まえた上で原因を考え、対応を工夫する支援が行われています。		
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	これまで行われていたユニットごとの扉への施錠は行われなくなりました。入口はオートロックになっており、利用者の要望により開けることになっていますが、鍵をかけることの弊害を理解した上で、対応が職員間で周知されています。		
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	マニュアルの整備とともに、事故報告書・ヒアリハットはランク分けし緻密に対応が取られています。また、本部の対策委員や会議による周知も行われています。		
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	マニュアルは整備され周知されていますが、訓練は行われていません。		救命救急の訓練が予定されているとのことですので、実践的な修得を期待します。

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	マニュアルは整備され周知されていますが、訓練は行われていません。		避難訓練が予定されているとのことですので、実践的な修得を期待します。
(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	食事量チェック、定期的な水分補給とともに、献立は本部の管理栄養士により作成され、専門的な栄養バランスの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	白と明るい木目を基調とした共有空間は清潔感があり、適度に装飾することで温かみを演出しています。また、テレビや音楽などは利用者の希望を踏まえた対応が取られています。		
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	使い慣れた物を持ち込んでもらうよう支援し、利用者個々に居心地がいい空間になるよう配慮がされています。		