

1. 調査報告概要表

作成日 2008年12月25日

【評価実施概要】

事業所番号	1571500287
法人名	社会福祉法人 玉成会
事業所名	グループホームじよんのび2
所在地 (電話番号)	新潟県糸魚川市大字根小屋1228番地7 (電話) 025 - 558 - 2111
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11月11日

【情報提供票より】(平成20年10月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成15年12月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	16 人	常勤	12 人, 非常勤 4 人, 常勤換算 6.1 人

(2) 建物概要

建物構造	木造造り		
	2 階建て	1 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)	18,500 円	その他の経費(月額)	水道光熱費 15,000円
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	円	昼食 円
	夕食	円	おやつ 100 円
	または1日当たり 1,000 円		

(4) 利用者の概要(平成19年12月13日現在)

利用者人数	18 名	男性	2 名	女性	16 名
要介護1	0 名	要介護2	3 名		
要介護3	8 名	要介護4	5 名		
要介護5	2 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 81.9 歳	最低 68 歳	最高 88 歳		

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	安藤医院・永野歯科医院
---------	-------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

糸魚川市郊外の昔ながらの住宅街の中にあるグループホームです。敷地の裏は山になっており、自然環境にも大変恵まれています。
法人は昭和25年から保育所を行っており、平成8年に地域の高齢者の増加に伴い、市の要請もあり、高齢者介護がスタートしました。運営者の介護体験から「やさしさ」が必要だという強い思いで「日本一の優しい介護」を目指した運営が行われています。利用者の増加や状態変化により、今では居宅介護支援・小規模多機能施設・グループホーム・ユニット型特養を備え、地域の介護をトータルでサポートする体制が作られています。
運営者・管理者による徹底した管理体制をベースに、名前の通り「じよんのび」(ゆったりゆるゆる過ごす)なケアが行われています。

【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)
	前回の調査の際に課題となった自己評価の記入方法については、前回の自己評価と基本的には同じ表現となっていますので、来年度は具体的な表記とをされることを期待します。
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)
	運営者をはじめ管理者、職員は自己評価及び外部評価を実施する意義を理解し、自己評価においても一項目ずつ日々の取り組みの視点を振り返りながら自己評価表の記入が行われました。
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り組み(関連項目:外部4,5,6)
	運営推進会議の参加を含め担当課とは日常的なやり取りが行われています。また、市の要請を受けて利用者の緊急受入れにも協力している経緯から、地域で活動している保健師とも十分に連携がとられています。
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)
	苦情受付に関する書面の玄関先への掲示、重要事項説明書への外部の苦情申立機関の明記に加え、運営者と管理者は、年2回の家族会や日頃のコミュニケーションにおいて家族の話を丁寧に聴くように努められています。
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)
重点項目	保育所の運営を通じて、以前から地域に密着した法人です。地域の行事への参加や老人会の訪問に加え、散歩の際に地域住民と挨拶を交わしたり、野菜を分けてもらうなど日常的に良好な関係が築かれています。

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	住み慣れた地域で、その人らしく生活することを支えるために、法人として平成10年より『日本一優しい介護』という理念の下に、自分がされて嫌なことはしない、優しい丁寧な介護が目指されています。		
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	ミーティング時に、理念を達成するために具体的事例を出しながら、職員間で統一が図られています。また、理事長自ら現場に出て日々感じたことが職員に伝えられています。		
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	家族には訪問時や家族会などの機会に説明がされています。また地域住民には広報誌(じよんのび通信)の配布、地域の集まり、講演会等で事業所の理念や実践内容が伝えられています。		
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	保育所の運営を通じて、以前から地域に密着した法人です。地域の行事への参加や老人会の訪問に加え、散歩の際に地域住民と挨拶を交わしたり、野菜を分けてもらうなど日常的に良好な関係が築かれています。		
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	運営者をはじめ管理者、職員は自己評価及び外部評価を実施する意義を理解し、自己評価においても項目ずつ日々の取り組みの視点を振り返りながら自己評価表の記入が行われました。		自己評価表は多くの人からホームの取り組みを知ってもらうためにも、理念の実践に向けて更なる向上を成し遂げるためにも次年度はより具体的な表記をされ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)
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	参加者が出席しやすい日を設定し、サービスの仕組みや内容の説明等、事業所からの情報提供の他、サービス内容に対して意見をもらい、利用者・家族・地域が期待する事業所のあり方を知ること、職員のサービス向上に向けたモチベーションアップにつながられています。		
6	9	市町村との連携 事業所は、市町村担当者や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	運営推進会議の参加を含め担当課とは日常的なやり取りが行われています。また、市の要請を受けて利用者の緊急受入れにも協力している経緯から、地域で活動している保健師とも十分に連携がとられています。		
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	事業所にとって虐待は身近な問題であると職員全員が意識しており、具体的な場面を踏まえて職員間で学ぶ機会を設けています。虐待行為を発見した場合の対応について事業所および法人内で手順が整えられています。		
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	定期的にホームの様子などを掲載した『じよんのび便り』と個別の出納帳が郵送されています。また、一人ひとりの暮らしぶりや心身の状態などは、家族の来訪時や、来訪の少ない家族には電話や手紙等で伝えられています。		
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	苦情受付に関する書面の玄関先への掲示、重要事項説明書への外部の苦情申立機関の明記に加え、運営者と管理者は、年2回の家族会や日頃のコミュニケーションにおいて家族の話を丁寧に聴くように努められています。		
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	各勤務帯の引継ぎや職員会議での意見交換に加えて、日々の業務の相談に関しては管理者に、施設の設備に関しては運営者に相談することになっており、職員の意見取り入れるようされています。		
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	利用者に応じた異動や資格取得状況に応じたやむを得ない法人内の異動以外は行わないようにしており、利用者へのダメージを防ぐような人事が行われています。		

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)
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。	認知症ケアや介護・感染症・緊急時の対応・災害対応・身体拘束・重度化への対応等各種マニュアルが整備されており、見直しも必要に応じて随時行われています。マニュアルについての研修会に加え、OJTにより周知徹底が図られています。		
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	外部研修に参加しづらい立地のため、年間研修計画を作成し、外部からの講師を招いて内部研修が行われているとともに、職員会議やミーティングの中に勉強会が必要に応じて組み込まれています。また、法人として資格取得を積極的に支援し、意識の向上が図られています。		
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	介護支援専門員は月に1回の市内の協議会に参加し、他事業所との交流の機会があります。県外からの公的な団体からの見学の受入や、法人内の事業所同士で適宜交流が行われていますが、他法人の事業所と交流は行われていません。		地域的に同業者と交流する機会をつくるのは難しいと思いますが、計画的に交流の機会をつくら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	運営者が職員と直接顔を合わせる機会を多く持ち、ストレスや疲労に対する配慮が行われています。また、役員に心理カウンセリングの大学教授がおり、仕事の価値を見出せるためのアプローチや年に2回の仕事を離れた慰労のための大イベントなどが行われています。		
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	法人が以前行っていた通所介護から移行した利用者が多く、予め事業所内で関係作りができており、スムーズな降が行われました。また、新たにサービスを開始する利用者に対しては、職員のみならず利用者も協力して雰囲気に馴染めるよう努められています。		
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	家事仕事・畑仕事・あみもの・手芸など、個人の趣味を実践し、職員と利用者が共同作業を行う中で、一人ひとりと喜怒哀楽を共にし、利用者から学ぶ関係づくりが行われています。		

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	利用者と家族の関係に配慮し、個々の状況に応じて家族への対応が柔軟に行われています。また、いい顔で面会してもらうことと、個人的な特別な要望への対応は家族役割としてお願いすることを理解してもらっています。		
. 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	センター方式のアセスメントを活用し、情報を収集し、一旦運営者が一元管理を行った上で、職員への共有が図られています。また、日常の会話などから得た情報も連絡ノートを活用し、情報の共有が行われています。加えて、ケアプラン送付時に書面にて家族の希望を記入してもらう取組みも行われています。		
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、センター方式のアセスメントを活用し、情報を収集し、一旦運営者が一元管理を行った上で、職員への共有が図られています。また、日常の会話などから得た情報は個人記録に特記事項として記録し、管理者・計画作成責任者によりケアプランに反映されています。		
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	フェイスシートと面談の情報から暫定的なケアプランを作成し、現状をしっかりと伝え、生の姿を知ってもらう取組まれています。その上で、1週間から10日を目標に実際の利用者の姿を見た職員の情報を集め、正式な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	6ヶ月に1度の定期的な見直しとともに、日常的に運営者・管理者が職員からの意見を直接吸上げ、状態に変化が見られる時はカンファレンスを開催の上、随時プラン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	状態に応じた柔軟な対応が行えるよう、法人内に居宅介護支援事業所・小規模多機能・グループホーム・ユニット型特別養護老人ホームが備えられています。また、3事業所5ユニットあるグループホームはそれぞれの特色があり、利用者の状態に即したケアが行われています。加えて、生活保護の受入にも力が入れられて		

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	協力医院のホームドクターとの協力関係が極めて良好で、家族の安心にもつながっています。そのような経緯から、理解・同意のいただける利用者・家族には協力医院での受診が勧められています。		
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	家族と理事長・管理者は緊急時および重度化や終末期について話し合い、独自の様式に記入し、共有がされています。特に終末期が予測される時点では、家族・医師・理事長・管理者・職員との間で十分に話し合い、意向の再確認が行われ、終末期の方針が共有されています。		
. 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	個人情報に関しては契約時に同意を得た上で厳格な取扱いが行われています。特に、パソコンの使用に関しては、使用者を制限するなどの徹底が図られています。また、オムツ交換や着替えの際は居室の戸をしめことや、入浴の際の同性介助などの羞恥心への配慮も行われています。		
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	利用者に職員が合わせ、自由にマイペースに生活してもらえるよう支援が行われています。また、喫煙の希望に対しても火の元や健康の管理を行った上で、本人の意志が尊重されています。		
(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	畑で収穫した野菜や近所の人からの差し入れなど、季節感のある食材を取り入れ、できるだけ利用者が食事作りに参加できるようなメニューになるよう工夫されています。また、食事は職員も交えて和気あいあいと大家族で食卓を囲んでいるような雰囲気で行われています。		
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	利用者一人ひとりの24時間の排泄状況を記録し、それに基づいた排泄の援助が行われています。また、声かけや誘導はさりげなく静かに行なわれています。加えて24時間の排泄状況の把握は健康管理にも活用されています。		

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	入浴の順番への利用者のこだわりにもしっかりと対応が行われています。また、拒否のある利用者に対しては、職員が利用者のクセを理解し、上手な誘い方を共有し、連携して対応されています。		
(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	ボランティア、縫い物、畑仕事、お地藏さん参りなど、利用者の生活歴、状態、意向に応じた多様な役割、楽しみごと、気晴らしの支援が行われています。年に2回行われる糸魚川の花火大会や地区の相撲大会の見学は利用者の気晴らしと地域との交流にもなっています。		
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	散歩や畑仕事などの日常的な外出支援とともに、花火大会や花見など行事としての外出支援が行われています。また、個人的に行きたい場所に関しては家族の協力を得て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	身体拘束11カ条の掲示や、理念の具体的実践としての「自分がされて嫌なことをしない」という方針の共有が図られています。身体拘束に関する内部研修に加え、運営者・管理者から折に触れて身体拘束をすることの弊害が職員に伝えられています。		
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	日中は基本的に鍵をかけないケアが実践されています。やむを得ず鍵をかけなければならぬ状況が生じた時は、市役所に報告を行った上で、対応がとられています。		
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	ヒヤリハット報告書・事故報告書を活用し、再発防止策を検討した上で、張り出して共有が行われています。加えて、同一法人の他ホームと互いにレポートや報告書をFAXでやり取りし、原因や対策などの情報を共有する仕組みができています。		
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	救命救急講習の受講に加え、OJTとして実際のケースをもとに対応方法の学習が行われています。また、緊急連絡の手順や方法についても手順書や連絡網を備え、周知徹底されています。		

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 (すでに取り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	防災訓練は外出の機会を利用し、建物からの脱出時間、避難所までの所要時間をシミュレーションするといったユニークな方法がとられています。また、防災用品や備蓄も行われています。加えて、近隣との協力体制が確立しており、地域へのサイレンが備えられています。		
(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	定期的な水分補給による状態に応じた必要水分量の確保や、食事量・水分量の記録が行われています。また、栄養管理に関しては、カロリー計算とともに医師からのアドバイスも行われています。		
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	ダイニングスペースからつながった和室は、冬にはこたつを出し、利用者が集っています。また、窓にフィルムを貼り、利用者の不穩や万が一割れた際の飛散防止への配慮が行われています。過度な装飾も無く、居心地よく生活できる空間になっています。		
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	使い慣れた物や家具を持ち込んでもらう働きかけや、寝たきりの利用者の部屋では目線の位置に装飾を行うなどの工夫がされています。		