

## 1. 調査報告概要表

作成日 2008年12月10日

## 【評価実施概要】

事業所番号	1571500501
法人名	社会福祉法人 玉成会
事業所名	グループホーム じょんのび3
所在地 (電話番号)	新潟県 糸魚川市 須沢 2914番地 (電話) 025-558-2111
評価機関名	MMC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】(20年10月1日事業所記入)

## (1)組織概要

開設年月日	平成17年3月1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 13 人, 非常勤 1 人, 常勤換算 13.4 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)	21,500 円	その他の経費(月額)	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	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(11月20日現在)

利用者人数	18 名	男性	3 名	女性	15 名
要介護1	0 名	要介護2	3 名		
要介護3	6 名	要介護4	7 名		
要介護5	2 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 82 歳	最低 67 歳	最高 95 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】

ホームは糸魚川市郊外(旧青海町)の住宅街にあり、それぞれのユニットが別々に玄関を持っており、独立した家屋になっており利用者も状態に応じてそれぞれユニットに分かれております。  
ホーム内は穏やかな居心地のいい時間が流れており、管理者を中心に職員が利用者のことを細かく把握し、一人ひとりに応じた、利用者の持っているものを引き出す決め細やかなケアが行われています。  
理事長・管理者・職員そして利用者の家族やかかりつけ医で協力し、チームで利用者を支え、重度化への対応も行っています。地域の中で、その人らしく生活することを支えるケアを実践している事業所です。

## 【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おりますので、具体的な表記にしていただけ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)
	管理者と職員で一項目ずつ、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を行いました。
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)
	運営推進会議は3ヶ月に一度家族の参加が得やすい様に工・日曜日に開催しています。そのため行政担当課からの出席は得られませんが、日常的なやり取りは充分行われています。さらに、市の要請を受けて利用者の緊急受入れ実施の経過があることから、保健師や生活保護の担当等とも連携がとれています。運営推進会議では主に前回から当該月までのホームの状況や今後の活動予定などホーム側からの話題提供が主で双方向の意見交換とまで至っていませんが、参加者からの認知症の理解と普及が得られるように会の運営に心がけています。
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)
	定期的にホームの様子などを書いた『じょんのび便り』と個別出納帳を家族に郵送しています。また、家族来訪時に一人ひとりの暮らしぶりや心身の状態などをこまめに報告しています。来訪の少ない家族には電話や手紙等で暮らしの様子を知らせています。苦情受付についてもホームの見えやすい場所にその旨を掲示し、重要事項説明書にも明記しています。
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)
	利用者は概ねホームがある地域の住民であるので、友人や知人あるいは隣組の人たちが訪れることがあります。地域の老人クラブ『訪問隊』が誕生日にプレゼントを持ってきてくれるなど、地域の力を活用して利用者の支援をしています。散歩に出かければ声をかけられたり、野菜を分けてもらうなど、地元の人たちに利用者やホームの存在は受け入れられています。また、親戚や幼馴染なども訪れたり、老人会の訪問も行われたりと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)
<b>1. 理念に基づく運営</b>					
<b>1. 理念と共有</b>					
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、優しい丁寧な介護を目指しています。		
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、職員間で統一を図っています。また、理事長自ら現場にでて職員に日々感じたことを伝えていきます。		
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	家族には訪問時や家族会など機会あるごとにホームの理念・運営方針を話しています。また理事長が講演会などで地域住民に話をする折にも、ホームの理念を伝えるとともに、認知症の理解が深まるように努めています。		
<b>2. 地域との支えあい</b>					
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	利用者が散歩に出かければ地域住民から声をかけられたり、野菜を分けてもらうなど、地元の人たちに利用者やホームの存在は充分受けられています。また、利用者の親戚や幼馴染がホームを訪れたり、老人会の訪問も行われ良好な関係が築かれています。		
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
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を行いました。		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具体的な表記が望まれます。

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	3ヶ月に一度家族の参加が得やすい様に土・日曜日に開催しています。前回から当該月までのホームの状況や今後の活動予定などホーム側からの話題提供が主です。双方向の意見交換とまで至ってはおりませんが、運営者は参加者から正しい認知症の理解と普及が得られ、それが地域に波及するよう丁寧な会の運営に心がけています。		
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	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はできています。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過から、地域で活動している保健師とも十分に連携がとれています。		
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	法人で運営している他のグループホームとも協力して巡回職員会議や事例検討会を行い、虐待の理解や防止について学ぶ機会を持っています。		
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	家族への報告としては、定期的にホームの様子などを書いた『じょんのび便り』と個別の出納帳を郵送しています。また、家族来訪時に一人ひとりの暮らしぶりや心身の状態などこまめに報告しています。来訪の少ない家族には電話や手紙等で知らせています。		
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	苦情受付に関する文書は玄関先に掲示されており、重要事項説明書にも外部苦情の申し立て機関とともに明記されています。理事長と管理者は、年2回の家族会や日頃でも家族の話を丁寧に聴くように努めています。		
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など、職員の意見が反映できる仕組みになっており、理事長・管理者・職員間の意見交換は十分になされています。		
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を行っています。		

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、職員に周知されています。見直しも必要に応じて随時行っています。マニュアルについては研修会も行っていますが、ホームとしてはOJTを中心に周知徹底を図っています。		
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	場所的に外部研修には参加しづらいので、年間研修計画を作成し、外部からの講師を招いて実施しています。また、職員会議やミーティングの中に勉強会を必要に応じて組み込んでいます。また、法人として資格取得を積極的に支援し、意識の向上を図っています。		
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	介護支援専門員は市内の協議会に参加しており、月に1回は交流する機会を持っており、法人内の事業所同士で適宜交流は行っていますが、事業所単位で法人の事業所と交流することは行っていません。		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	管理者は終業後の気持ちの切り替えの大切さを話すなど職員のストレスや疲労に気を配っています。また、コミュニケーションの大切さを認識しており、職員同士の人間関係を把握するよう努めています。		
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	施設系サービス利用から当該ホーム利用に至る利用者が多いことから、介護支援専門員や家族から介護サービス計画書や認知症に関する情報を十分に得ています。家族との面接でも利用に至るまでの苦勞や介護状況などを十分に聴くことにより、スムーズなサービス利用となるように配慮しています。		
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	ホームの暮らしを通して利用者から生活の知恵を授けてもらうことが多々あります。若い職員は利用者との関わりを通じて、すり鉢でゴマをすることや料理の味付けが上手くなったり、叙情歌をたくさん歌えるようになったり、戦争体験の話などを聞かせてもらったりしています。		

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)
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	理事長・管理者・職員は家族面談を通して介護の苦労や困ったことなど可能な限り把握するように努めています。その上で、利用者の安寧な暮らしを保つために、家族と一緒に利用者を支えていきたいと考えています。		
<b>. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント</b>					
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	心情を吐露できない利用者もいることから、家族との話し合いの中から利用者の思いを把握できるようにしています。センター方式のアセスメント様式を活用し、利用者・家族がホームの暮らしに慣れるまで時間をかけ、あせらず把握するように努めています。		
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	利用者の今までの暮らし方が良くわかるよう、センター方式アセスメント様式を用いて丁寧に情報収集をしています。原則、家族から記入してもらいますが、場合によっては家族から直接聞き取り記入しています。さらに、ホーム利用前のサービス事業所からの情報を活用するなどこれまでの暮らし方の把握に努めています。		
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	ホーム独自の介護計画表を用いて、提供する介護サービス内容が誰が見ても分かりやすいように、利用者を主体とした具体的な表現で記載しており、家族にも相談・説明をしています。		
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	通常6ヶ月ごとに介護計画作成が行なわれていますが、大きな変化があれば、理事長、管理者、職員が家族と話し合いを持ち、その都度見直しを行なっています。		
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	協力医院のホームドクターとの連携は常日頃から緊密に行われています。かかりつけ医への受診は家族が行っていますが、要望のあるときはホームの職員が対応しています。特別な外出も、必要に応じて家族の協力を得ながら支援しています。		

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)
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・家族の同意を得て、原則ホームの協力医院をホームドクターとしています。日常の健康面については医師、看護師、職員およびご家族等とも連絡や報告をしい、十分に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	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、共有しています。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、終末期の方針を共有しています。		
. 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	利用者への言葉かけは丁寧に、静かな語調でなされており、利用者の居室の引き戸は開けっ放しになっておらず、プライバシーを守る気配りや配慮が見られます。また、利用者のケース記録は施錠できる引き出しに管理されています。		
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	職員は、利用者の生活のペースを大切にした関わりを持つよう努めています。また、どの様に過ごしたいか、話しかけを通して把握するようにしています。		
(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	食室では静かに音楽が流れ、落ち着いた雰囲気の中で職員は、食事場面に相応しい話しかけをしながら利用者と同じ食事を食べています。食事が用意されるまでの間、茶碗が触れ合う音、味噌汁の匂いなどから生活を感じることができます。また、一人ひとりの状態に応じて調理や片付けなど出来ることを行なってもらえるよう支援しています。		
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	職員は、利用者一人ひとりの24時間の排泄状況を記録して把握し、それに基づいて排泄の援助がなされています。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。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	自宅のような雰囲気の浴室であり、原則は1日おきの入浴ですが利用者の希望に合わせ、一人ひとりが夕食までの間にゆっくりと入浴できるよう支援しています。		
(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	本人のできることや特技や趣味を活かして過ごせるように支援しています。また、同一法人の他ホームと協力して、地域の夏祭りや花火見物に参加したり、保育園児と共に楽しい一時を過ごすなどもしています。正装して「イタリアンの出前シェフ」をホームで楽しんだこともあります。		
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	気候の良い時期には本人の希望や体調を考慮しながら散歩などにでかけるよう支援しています。		
(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	理念の具体的実践として「自分がされて嫌なことはしない」ことを基準にし、ケアにあたっているので、理事長、管理者、職員とも身体拘束の弊害を理解し、身体拘束をしないケアを徹底しています。身体拘束に関して内部研修を行っているほか、理事長、管理者は折に触れて身体拘束することの弊害などを職員に話しています。		
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	夜間は施錠するものの、昼間の活動時間は自由に入ることができます。玄関はセンサーが作動しチャイムが鳴る仕組みになっており、人の出入りを察知し、鍵をかけないケアを実践しています。居室の入り口にも鍵はかけず、利用者が自由に出入りして生活できます。		
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	ヒヤリハットレポートや事故報告書はきちんと作成され、検討して再発防止に取り組んでいます。また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	医師や看護師によって、救急救命に関する知識や応急手当の方法などの職員研修が行われています。緊急連絡の手順や方法は職員に徹底され、連絡細や手順書は見えやすい場所に貼られて日常的に活用されています。		

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)
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	災害に備え、転倒しやすい食器棚や家具に転倒防止対策が施されています。消防署などと相談し、万一に備え、近隣の協力や応援を得る対策としてホーム内にサイレンが設置されています。		
(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	一日全体を通して、一人ひとりの食事量や水分の摂取量を記録し、把握しており、医療受診の際にも役立っています。普通の食事では十分に栄養摂取ができない利用者にはミキサー食も用意しています。終末期の方や病状観察の必要な方は、水分量や排分量など細部まで記録し、家族、医師との連携に活用しています。		
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	共用空間全体は一般住宅と同じように木の質感があり、落ち着いた色調です。食堂には開口部が広い掃きだし窓があり、庭や外の様子が見え、季節や天気の移りを感じることができます。居間のコタツには、ネコがいたり、テレビが置いてあり、一般家庭のようにリラックスできるスペースです。耳慣れた叙情歌が静かに流れていて、利用者は職員と一緒に馴染みの歌を口ずさんでい		
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	家族と相談しながら、その人らしい部屋作りに努力しています。居室のチェストには家族の写真やカレンダー、壁にはお孫さんが書いた絵などが飾られていました。		