

1. 調査報告概要表

作成日 2008年2月16日

【評価実施概要】

事業所番号	1590300065
法人名	有限会社 藤田企画
事業所名	グループホーム 癒しの家
所在地 (電話番号)	新潟県 上越市 清里区 岡嶺新田 140-1 (電話) 025 - 528 - 3210
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21年1月7日

【情報提供票より】(平成20年11月15日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成13年11月9日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	10 人	常勤	9 人, 非常勤 0 人, 常勤換算 9 人

(2) 建物概要

建物構造	木造造り		
	2 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)	45,000 ~ 50,000 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)	無	有りの場合 償却の有無		
食材料費	朝食	315 円	昼食	420 円
	夕食	630 円	おやつ	105 円
	または1日当たり		円	

(4) 利用者の概要(平成20年1月15日現在)

利用者人数	9 名	男性	0 名	女性	9 名	
要介護1	0 名	要介護2	1 名			
要介護3	7 名	要介護4	1 名			
要介護5	0 名	要支援2	0 名			
年齢	平均	86 歳	最低	66 歳	最高	94 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	服部外科医院・清里診療所・三交病院・清里歯科診療所
---------	---------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ほっとする温かみのある施設にしたいという思いでつけられた「癒しの家」という名前にふさわしい場所にするため、利用者や家族への対応、食材から始まる食事へのこだわり等々、すべてに真心を込めた対応は、まさに「心」という理念が徹底して貫かれています。また、何事においても自分が手本を示すというバイタリティーと人間的な暖かさに溢れる運営者のもと、職員の教育やISOの取得など、しっかりとした運営が行われています。訪問調査の時点では1ユニットで運営されていましたが、今後2ユニット体制へと変更されます。現状の1ユニットでは大変温かみもあり完成度の高い運営がなされていたので、2ユニットになっても、今の良さが変わることなく、さらに利用者への質の高いサービスが提供さ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)
	毎回の外部評価後、課題となった項目に対して、全職員で話し合い改善の取り組みが進められています。
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)
	自己評価は全職員が分担をして作成されており、分担を毎年変えることにより、職員が幅広く外部評価を理解できるよう工夫されています。
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)
	事業所からの報告に加え、事業所の課題に対して参加者と意見交換をすることに重点が置かれています。特に地域への事業所の理解や地域との交流に関して、運営推進会議の場が効果的に活用されています。
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)
	過去5年間、事業所単位で行われていた家族会は、事業所では手狭になったため、法人内の事業所合同で、年に1回ホテルで200人規模で行われており、利用者・家族と法人との距離を縮め、意見を言いやすくすることに寄与しています。
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)
重点項目	敬老会や文化祭といった地区の行事や清掃活動などに積極的に参加するとともに、気候の良い時期は事業所の外で日常的にお茶会や食事を行うことで、地域の人々が立ち寄るなどの自然な交流が行われています。

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	「『心』が全てに通じており、何をするのであっても『心』が無ければ何もできない」という強い思いから、『心』という法人の理念が掲げられています。また、法人理念に基づいて事業所ごとに具体的な介護目標が作られています。		
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	年度始めに運営者から全職員に対して直接話しがある他、事業所内で毎日唱和し、理念の実現に向けて日々取り組まれています。また、事業所への掲示に加え、職員のエプロンにも刺繍が施され、日々意識する工夫が行われています。		
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よう取り組んでいる	実際に理念をもとにした事業所の取り組みや考えを肌で感じてもらえるよう家族・地域とのふれあいの機会を多く設けられています。また、運営推進会議や「癒しの家たより」というお便りを通しての理念の浸透にも努められています。		
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	敬老会や文化祭といった地区の行事や清掃活動などに積極的に参加するとともに、気候の良い時期は事業所の外で日常的にお茶会や食事を行うことで、地域の人々が立ち寄るなどの自然な交流が行われています。		
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	毎回の外部評価後、課題となった項目に対して、全職員で話し合い改善の取組みが進められています。また、自己評価は全職員が分担をして作成されており、分担を毎年変えることにより、職員が幅広く外部評価を理解できるよう工夫されています。		

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)
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	事業所からの報告に加え、事業所の課題に対して参加者と意見交換をすることに重点が置かれています。特に地域への事業所の理解や地域との交流に関して、運営推進会議の場が効果的に活用されています。		
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	運営推進会議や日常的な報告や相談に加え、市の評価委員の研修を引き受けることや、市が主催する敬老会等の行事への参加を通して、サービスの質の向上に向けた協力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	年間の研修計画の中に虐待防止に関する勉強会を組み込み、学習の場を設けるとともに、外部講師を招いた研修会が行われ、意識の向上と周知徹底が毎年図られています。		
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	毎月の金銭管理の報告に合わせて、利用者の行事やホーム内での暮らしぶりを写した写真をアルバムにして送付することや、状態変化や受診の際に健康状態の報告が行われています。		
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	過去5年間、事業所単位で行われていた家族会は、事業所では手狭になったため、法人内の事業所合同で、年に1回ホテルで200人規模で行われており、利用者・家族と法人との距離を縮め、意見を言いやすくすることに寄与しています。		
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	日々の朝礼、月例検討会、モニタリング会議等、職員が意見や提案を言う機会が設けられているとともに、運営者が頻繁に現場に顔を出し職員と直接コミュニケーションを図ることや、サービスの向上に寄与する提案をした職員に報償を行うなどの取り組みがされています。		
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	法人全体で馴染みの関係を重視し、異動を最小限に抑える配慮を行うとともに、異動が生じた場合でも事業所間での行き来によりダメージを防ぐ配慮がされています。また、日常的に情報共有を密に行い、全ての職員が同じサービスを提供できるよう努められています。		

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)
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。	ISOを取得しており、必要なマニュアルが全てナンバリングされしっかりとファイリングされています。また、見直しも定期的に行われ維持管理も徹底されています。		
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	運営者が職員の教育を重視しており、資格取得の奨励、外部研修への公平な参加、内部研修の計画的な実施に加え、年に1度外部講師を招いての研修を実施し、研修後には管理者と講師の交流の機会を設け、さまざまな知識を習得する機会が作られています。		
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	市の社会福祉協議会や養護学校からの研修の受け入れや、法人が外部講師を招いて研修を行う際には、近隣の同業者にも声を掛け、広く受け入れが行われており、そのような取り組みを通して、同業者とのネットワークを形成し、相互の訪問実習なども行われています。		
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	最も職員がストレスや不安を感じる夜勤の時間帯を工夫し、負担を軽減することや、運営者が頻繁に事業所に顔を出し、職員の様子に気を配られています。		
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	利用開始前の見学に加え、利用開始後もホームでの生活に慣れるまでは家族と一緒に宿泊するなどの配慮も行われています。また、契約内容の理解を深めるために、契約書を事前に送付し、不明点を来所時に説明するなどの工夫もされています。		
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	ホームの食事には近隣の野山で採れた自然の食材がふんだんに取り入れられており、そうした食材の下ごしらえを利用者と職員が共に行うことなどを通して、昔の話や智恵を聞き、喜怒哀楽を共にすることや、年長者として敬う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	家族にしかできない利用者の精神的なケアの部分を家族に理解してもらい、協力を得ることで、利用者・家族・職員が三位一体となった関係が構築されています。また、家族が気持ちよく事業所に来られるよう、職員の対応等の教育も徹底されています。		
. 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	センター方式のアセスメントシートが活用され、職員が分担して、本人・家族・関係者から聞き取った内容に加え、日常のケアの中から得た情報が適宜追加されており、日々利用者を見つめ、ケアプランに反映する取り組みが行われています。		
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、センター方式のアセスメントシートが活用され、職員が分担して、本人・家族・関係者から聞き取った内容に加え、日常のケアの中から得た情報が適宜追加されており、日々利用者を見つめ、ケアプランに反映する取り組みが行われています。		
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	センター方式のアセスメントシートの活用によるきめ細やかな以降の把握や、本人・家族・関係者との話し合いを綿密に行い、職員の意見を集約して本人がより良い暮らしをできるための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	職員が集まり、月に1度のモニタリング会議、3ヶ月に1度モニタリング会議の総括、6ヶ月に1度の見直しとともに、状態変化による随時の見直しが行われています。また、見直しの際には家族の同意に加えて要望の記入欄を設け、次回のプラン作成への反映を行う等の工夫がされています。		
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	家族と事業所の役割分担を明確にした上で、日常的な寝起き・食事・入浴や外出の支援など、本人や家族の希望や状況に応じた臨機応変な対応が行われています。		

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)
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が行われていますが、地域の特性として利用者全員が事業所の協力病院が主治医となっています。そのため、医療機関と事業所の連携も綿密に図られています。		
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	現在、看取りを行っているが、ターミナルの体制等をもっと具体的に行えるよう進められています。		今後も継続的に看護師を中心としたターミナルの対応の作成や本人・家族の意向の把握、書面の整備などを進め、体制を確立す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	個人情報の取扱いや羞恥心に配慮した対応などの職員に対する周知徹底が図られています。また、契約時に個人情報の取り扱いに関して家族に説明し承諾が得られています。		
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	センター方式のアセスメントを活用し、思いや意向・生活暦を踏まえ、毎朝のミーティングにて職員間で共有と確認をした上で、一人ひとりの希望に沿った生活ができるよう支援されています。		
(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	自然の食材に徹底的にこだわり、畑から収穫した野菜や裏山から収穫した山菜などの旬の食材や厳選した米や調味料が取り入れられています。また、利用者の意向や状態に応じて、簡単な調理や準備・食事・後片付けが職員と共にされています。		
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	排泄チェックや様子などをもとに排泄パターン把握し、職員間で共有することで、習慣を活かして気持ちよく排泄できるよう支援されています。		

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	利用者がくつろぎ楽しんで入浴できるよう時間帯への配慮や湯花、職員との対話などの工夫がされています。それにより、以前は入浴を拒んでいた利用者も、入浴を楽しみにするようになるなどの効果が現れています。		
(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	利用者の意向や状態を踏まえ、料理・掃除・洗濯などの家事仕事や畑仕事などの役割により生きがいを持って生活できるよう支援が行われています。また、役割をお願いした際は職員から感謝の意を表すことも徹底されています。		
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	日常的な散歩、庭での食事やお茶、畑仕事とともに、毎月、ドライブや地域行事への参加などを通して、地域との交流が図られています。また、天候が悪く外出できない時の体操やレクにも配慮がされています。		
(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	厚生労働省発行の「身体拘束ゼロの手引き」をテキストに用いて研修会を行われ、開設依頼、行動の制限や睡眠薬等の使用は一切行われていません。		
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	日頃から屋外でお茶のみをすることや、利用者と共に回覧板を回しに行くことなどで近隣の住民に利用者の顔を覚えてもらうことで、利用者の安全を確保しつつ、鍵を掛けずに自由に出入りができるようされています。		
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	ヒヤリハット報告書・事故報告書を活用し、ミーティングにて再発防止策が検討するとともに、危険予知にも力を入れ、事故防止に努められています。		
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	定期的な救命救急講習の受講と参加できなかった職員への伝達研修、緊急対処マニュアルの見やすい場所への掲示など、全職員への周知徹底が図られています。		

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)
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	災害マニュアルに基づき、利用者も交えて定期的な訓練が実施されています。また、地域防災活動に参加し、災害時の地域との連携体制も構築されています。		
(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	減農薬や無添加、自家製の食材にこだわり、朝・昼・晩の3食ともに4皿を提供し栄養バランスと安心できる食事に配慮されています。また、利用者それぞれのマグカップの量を把握し、水分量のチェックも行われています。		
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	事業所内のところどころに昔ながらの家具や道具を置き、利用者が落ち着ける雰囲気を出すことや、単に見た目の良さだけではなく、利用者の動線や安全性に配慮した室内空間の改善が惜しみなく行われています。		
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	慣れしでいる物の持込みの奨励や思い出の写真の掲示など、居心地よく、これまでの生活の延長で暮らせるよう配慮がされています。		