

## 1. 調査報告概要表

作成日 2009年2月22日

## 【評価実施概要】

事業所番号	1592500035
法人名	社会福祉法人 板額の里
事業所名	グループホーム ウェルネス中条
所在地 (電話番号)	新潟県 胎内市 表町 6 - 17 - 12 (電 話) 0254 - 43 - 6062
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28日

## 【情報提供票より】(平成21年1月10日事業所記入)

## (1)組織概要

開設年月日	平成 19 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 14 人, 非常勤 2 人, 常勤換算	12.15

## (2)建物概要

建物構造	鉄骨造り		
	3 階建ての	3 階 ~	3 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)	50,000 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	300 円	昼食	350 円
	夕食	350 円	おやつ	円
	または1日当たり 円			

## (4)利用者の概要(平成21年1月10日現在)

利用者人数	17 名	男性	4 名	女性	13 名	
要介護1	5 名	要介護2	5 名			
要介護3	7 名	要介護4	0 名			
要介護5	0 名	要支援2	0 名			
年齢	平均	85.8 歳	最低	78 歳	最高	98 歳

## (5)協力医療機関

協力医療機関名	医療法人 白日会 黒川病院
---------	---------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

JR羽越線中条駅から徒歩1分ほどの利便性のよい立地にあるデイサービス、ショートステイを併設した複合施設です。グループホームの枠にとらわれることなく、相互に行き来しあい、複合施設のメリットが最大限活かされています。また、職員の子連れ出勤が認められており、子を持つ職員が安心して働ける職場づくりとともに、利用者へのいい刺激になっているといったユニークな取り組みも行われています。

昨年の外部評価から1年の間に新たな管理者へと体制が変わったこともあり、課題に対する取り組みは進められているものの、完了せずに本年度も引き続き課題となっているものがあります。運営者、職員双方の考えや立場を理解し、現場を統率するという管理者の役割は重要だと思いますが、よりよいサービスが提供できるよう、全職員を巻き込んで一つひとつの課題をクリアされることを期待し応援しております。

## 【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)
	昨年度の課題に対する取り組みは現在進められており、完了はしていません。本年度の課題も併せて、継続的に全職員で課題の改善に取り組ま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)
	ユニットごとに意見を出し合い集約して事業所としての自己評価が作られています。
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、参加者から運営に対する意見あり、出された意見は職員に伝えられ、改善が必要なものは職員間で話し合い対応がとられていますが、会議の内容の職員への伝達が徹底されていない点が残念です。回覧などの情報共有の仕組みを確立することを期待します。
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)
	家族が意見を言える場として、行事の際に家族の話し合いの場を設けることが検討され、運営推進会議にて相談を行い、実施に向けて取り組まれています。
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	散歩の際の立ち話や利用者の知り合いが事業所に立ち寄るなどの日常的な交流に加え、地元のお祭り・コンサート・映画などの行事への参加、お花見会・お楽しみ会などの事業所の行事への地域住民の招待などの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)
<b>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	時間に追われることなく、笑顔で、1人ひとりに合わせることで、一人の人として接するケアを行いたいという思いから、「明るく・優しく・温かく」を施設のモットーとしていますが、グループホームとしての理念は現在確立されていません。		施設全体のモットーは今まで大切にしながら、理念の必要性、グループホームとしての特徴を全職員と話し合い、独自の理念が確立されることが期待されます。
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	施設のモットーの掲示、施設長による内部研修での説明が行われていますが、具体化のための話し合いなどは行われていません。		事業所独自の理念の確立と併せて、目標への落とし込みなど、理念を具現化するための話し合いが行われることを期待します。
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	モットーのパンフレットへの掲載や運営推進会議での説明が行われていますが、それ以外の取り組みは現在のところ行われておりません。		事業所独自の理念の確立後、お便りなどを使って、理念に基づいた事業所の取り組みを家族や地域に理解してもらう取組みがされることを期待します。
<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	散歩の際の立ち話や利用者の知り合いが事業所に立ち寄りなどの日常的な交流に加え、地元のお祭り・コンサート・映画などの行事への参加、お花見会・お楽しみ会などの事業所の行事への地域住民の招待などの交流が行われています。		
<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	昨年度の課題に対する取り組みは現在進められており、完了はしていません。今年度の自己評価は、ユニットごとに意見を出し合い集約して事業所としての自己評価が作られています。		本年度の課題も併せて、継続的に全職員で課題の改善に取り組ま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	事業所からの報告に加え、参加者から運営に対する意見あり、出された意見は職員に伝えられ、改善が必要なものは職員間で話し合い対応がとられています。		意見に対する対応はとられていますが、会議の内容の職員への伝達が徹底されていない点が残念です。回覧などの情報共有の仕組みを確立することを期待します。
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	市の介護相談員は月に1度事業所に訪れ現状を把握しており、介護保険担当課や包括支援センター担当者とも何でも相談できる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	高齢者虐待防止関連法の講習会に職員が参加し、参加者からの伝達による内部研修を実施し、周知徹底が図られています。		
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	家族の来訪の際、利用者の日常の様子や預り金に關しての報告と確認が行われています。また、健康状態の変化が変化があった場合など、随時連絡が行われています。		必要最低限の連絡は行われていますが、定期的にお便りを発行するなど、利用者の日々の様子や事業所の取組みを家族に伝える工夫を期待します。
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	家族が意見を言える場として、行事の際に家族の話し合いの場を設けることが検討され、運営推進会議にて相談を行い、実施に向けて取り組まれています。		
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	職員からリーダーへ、リーダー会議にて管理者・運営者との話し合いという意見や提案の流れが確立しています。また、月1回ミーティングが行われ、職員が意見や提案を言う機会が設けられています。加えて、施設長・副施設長による個別面談や職員に対するアンケートなどの検討が進められています。		
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	併設サービスからの異動に関しては、日常から利用者や職員が行き来する中で顔見知りの関係が構築されています。また、退職や新任による異動に関しては、引継ぎの時間や利用者との関係構築の時間が確保されています。		家族に対する異動等の説明が家族の来訪時に限られているため、お便りなどにより、広く異動に関する情報提供が行わ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)
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。	法人全体でのマニュアルがあり、必要なものは全て完備されています。また、それをベースに事業所やグループホームの特性に合わせ、適宜見直しが行われています。		
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	希望もしくは指示による外部研修への参加、月1回の施設内研修が行われており、事業所独自の月1回の勉強会も計画されていますが、計画的な実施に課題が残ります。		職員の意見の吸い上げや計画の作成を行い、バランスよく必要な研修が実施されることを期待します。
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	全国組織の同業者ネットワークへの参加と共に、3ヶ月に1回程度、地域の同業者との勉強会や懇親会に、管理者や職員が参加し、サービスの質の向上への取り組みがされています。		
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	休憩場所や休憩時間の確保、希望を取り入れた勤務シフトづくりに加え、施設長・副施設長による個別面談が予定されています。		
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	複合施設のメリットを活かし、併設のデイサービスやショートステイの利用から始め、利用中にグループホームで利用者と食事を共にするなど、慣れるための期間を設けることなどの工夫がされています。		
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	利用者の笑顔が見たいという気持ちを職員間で共有し、利用者の和の中に職員が入り、コミュニケーションをとることが心掛けられています。また、昔の生活の智恵などを聞き出し、人生の先輩として接する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	医療機関への受診や利用者の個人的に行きたいところへの外出など、利用者と家族との関係を断ち切らないためにも、家族にお願いできるところと、事業所がケアをするところを明確にし、ケアプランに反映することで、家族と事業所が協力して利用者を支える関係が構築されています。		
<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	アセスメントによる情報収集、日常のケアの中から得られた情報の記録が行われていますが、書面の整備に課題が残ります。		アセスメントにて収集した情報に、日々のケアから得た情報が追記されるような形で、一元的に情報が蓄積する書類の整備、仕組みづくりを期待します。
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	思いや意向の把握同様、アセスメントによる情報収集、日常のケアの中から得られた情報の記録が行われていますが、書面の整備に課題が残ります。		思いや意向の把握同様、アセスメントにて収集した情報に、日々のケアから得た情報が追記されるような形で、一元的に情報が蓄積する書類の整備、仕組みづくりを期待します。
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	職員の日々のケアの中で得た情報や家族からの情報を基に、担当職員や計画作成担当者を中心にカンファレンスを開催し、複数の職員の意見を踏まえて介護計画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	月1回のモニタリング、3～6ヶ月に1回の見直しが担当職員を含めた複数の職員によりカンファレンスを開催し行われています。また、状態変化による随時の見直しも行われています。		
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	通院や外出支援において利用者や家族のニーズに最大限対応しているとともに、併設のデイサービスやショートステイとの垣根がないため、行事やボランティアなど、グループホームの枠を超えたサービスが受けられます。		

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)
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	希望のかかりつけ医への受診の支援とともに、協力病院での定期受診が行われています。医師との情報は、家族を介し事業所側から個人ファイルを提供し、診断内容は家族から収集が行われています。また、家族が付き添えない場合は、職員が付き添うことも行われています。		
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	一部の利用者については、家族・かかりつけ医との話し合いが行われていますが、事業所としてのターミナルケアに対する方針は現在検討中となっています。		事業所としての方針の確立、家族や医療機関との話し合い、職員間での意識の統一などの取組みが一つひとつ継続的に行われ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	契約時に個人情報の取り扱いに関する同意を取り、個人情報の管理、ケアにおける羞恥心への配慮は徹底されていますが、プライバシーに関する研修などは行われていません。		プライバシーに関する配慮において、業務上起こりうるケースを想定し、検討会などを行うことで、職員の意識を今以上に高めていくことを期待します。
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	日々、現状のケアがその人らしい暮らしの支援になっているかを意識し、寝起きや食事など利用者一人ひとりのペースに合わせ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	併設サービスの厨房での調理が基本となっていますが、ご飯と味噌汁はホームで調理し、配膳、後片付けなどを利用者の能力に応じ、職員と共に行っているとともに、近所の人や家族が持ってきてくれた食材をメニューに加えるなどの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	排泄チェックにより一人ひとりの排泄パターンを把握し、適切なトイレ誘導を行うことで、失敗やおむつの使用を減らす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)
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	希望の時間での入浴の支援がされています。また、入浴を拒む利用者に対しては、効果的な声かけやタイミングを職員間で共有し連携が図られています。		
(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	利用者の状態と希望、その日の気分に応じて、食事の準備や後片付け、買い物などの家事仕事や編み物や歌などの楽しみの取組みが行われています。		
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	散歩や買い物などの日常的な外出に加え、ドライブや観光などのイベントとしての外出、墓参りなどの個人の希望に応じた外出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	身体拘束を行わないケアを実践し、身体拘束を希望する家族に対しても説得を行い、身体拘束を行わないことが徹底されていますが、職員に対する研修や勉強会の機会が現在、不十分なところがあります。		今後予定されている事業所独自の勉強会の機会を利用して、基本的な知識の確認や事例検討を行い、全職員の身体拘束に対する知識と意識を高めていくことを期待します。
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	行動パターンの把握と見守りにより利用者の行動を制限する施錠は行われていません。また、利用者の出入りも目が行き届く構造になっているため、徘徊等への危機管理も問題がありません。		
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を活用し、事例が発生した際は、その場で再発防止策の検討と職員間での共有が行われています。また、リスクマネジメント委員会を立ち上げられ、これまで以上に事故防止に向けた体制づくりが進められています。		
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	急変時の対応の流れは、事業所の実態に即したマニュアルの整備がされています。また、全職員が普通救命講習を受講しており、AEDの設置も行われました。		

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)
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	マニュアルの整備、年1回の消防署立会いによる自衛消防訓練、年2回の事業所独自の避難訓練が行われています。また、地域との災害時の協力関係構築のために、消防団との話し合いが進められています。		
(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	管理栄養士による栄養バランスへの配慮、日々の食事量・水分摂取量の管理がなされています。		
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	寄贈された利用者家族の作品、利用者が自宅で愛用していた物、職員の自宅で使われていた物がセンスよく飾られ、上品で落ち着いた印象の共有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	利用者それぞれが、思いおmoiの品物を居室に持込み、1人ひとり個性的な部屋になっています。		