

1. 調査報告概要表

作成日 2009年3月11日

【評価実施概要】

事業所番号	1570400505
法人名	社会福祉法人 報徳福祉会
事業所名	認知症高齢者グループホーム こころつくし
所在地 (電話番号)	新潟県三条市西大崎2丁目4番10号 (電話) 0256-38-0093
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3月9日

【情報提供票より】(平成21年3月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 12 年 10 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	8 人	常勤	6人, 非常勤 2人, 常勤換算 6.8人

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート造り	
	2 階建ての	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)	12,000 円	その他の経費(月額)	41,320 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	231 円	昼食	315 円
	夕食	315 円	おやつ	157 円
	または1日当たり 1,018 円			

(4) 利用者の概要(3月1日現在)

利用者人数	9 名	男性	0 名	女性	9 名
要介護1	3 名	要介護2	3 名		
要介護3	1 名	要介護4	2 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 82 歳	最低	77 歳	最高	90 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	みるら神経内科心療内科、佐藤歯科医院
---------	--------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームは三条市の閑静な住宅地の中にあるデイサービスが併設する建物の2階にあります。法人が以前より保育所を運営していた関係で、地域との交流は盛んです。事業所独自の理念の基に、管理者のしっかりとした指導のもと、一人ひとりが責任感を持ち、明るくチームワークが良い職員が、利用者がゆったり安らげることを意識してケアに当たっています。これまでの取組みにより、事業所運営の完成度は高いものになっていると思われませんが、今後もさらに質の高いケアを目指した取組みを期待します。

【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)
	前回の評価では課題がありませんでしたので、該当しません。
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)
	管理者は、自己評価・外部評価を実施する際に、職員に実施する意義を説明しており、今回の自己評価も全員が取り組みました。また、評価内容については改善に向けて担当を決め、早急に改善に向けての対策内容を決め取り組んでいます。
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)
	グループホーム運営推進会議(2ヶ月に1回)を開催し、状況報告を行ったり、サービス評価の取り組みについての意見を聞き、サービス向上に活かしています。
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)
	入居者一人ひとりに担当があり、家族との信頼関係が築けています。また、職員全員が話しやすい環境の提供や傾聴する姿勢を持って接するように心掛けています。玄関に意見箱・第三者評価委員を設置し、窓口を設けており頂いた意見については、会議で話し合い運営に反映しています。
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)
	自治会参加、地域の祭り(祭の神・地域の夏祭りなど)への参加などを通し、地域の方と交流する機会を多く設けられるよう努力しています。また、自治会長が月に1回程度お越しいただき、お茶を飲みながら近況報告をおこなっています。

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	『近隣との調和の中で尊厳や権利を損なわず、自主自律のある豊かな暮らしを提供する』という理念を作り上げています。また、理念に沿った具体的な目標内容も作り上げ、両方とも誰でもいつでも目に入る場所に掲示し確認できるようにしています。		
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	部署会議、カンファレンスを月に1回以上開催し、職員全員で理念を元にケア内容・行事計画等について話し合っって対応を協議しています。		
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	地域版広報誌は年2回発行し、西大崎2丁目全戸への回覧と小学校・保育園・郵便局など地域のネットワークにはすべて配布しています。また、家族へは年に4回家族版の広報誌を送付しています。地域会議への参加、家族会などを通し、認知症の方が地域の中での暮らす事の大切さを訴え、理解と協力を得られるよう努力しています。		
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	自治会参加、地域の祭り(祭の神・地域の夏祭りなど)への参加などを通し、地域の方と交流する機会を多く設けられるよう努力しています。また、自治会長が月に1回程度お越しいただき、お茶を飲みながら近況報告をおこなっています。		
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	管理者は、自己評価・外部評価を実施する際に、職員に実施する意義を説明しており、今回の自己評価も全員が取り組みました。また、評価内容については改善に向けて担当を決め、早急に改善に向けての対策内容を決め取り組んでいます。		

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	グループホーム運営推進会議(2ヶ月に1回)を開催し、状況報告を行ったり、サービス評価の取り組みについての意見を聞き、サービス向上に活かしています。また参加者が参加しやすいように年間の予定をあらかじめお知らせし調整しています。		
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	三条市役所と電話・メール連絡や施設長や管理者が訪問し現状の報告や相談を行ったり、役所としての意見を伺ったりし、グループホームのサービス向上に取り組んでいます。		
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	入社してから行う新人研修でも虐待について研修をしますし、今年度も虐待の意味について勉強会を行い防止に努めています。		
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	定期的に(月に1回)、随時(状態変化時)に家族に担当者が作成した手紙や電話連絡を行い、入居者の状態や家族の状況変化について、情報を常に共有しています。		
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	入居者一人ひとりに担当があり、家族との信頼関係が築けています。また、職員全員が話しやすい環境の提供や傾聴する姿勢を持って接するように心掛けています。玄関に意見箱・第三者評価委員を設置し、窓口を設けており頂いた意見については、会議で話し合い運営に反映しています。		
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	月1回の職員会議・部署会議および随時開催する収益決算委員会議で職員から運営に関する意見を聞き、リーダー会議で検討後、運営に反映しています。		
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	入居者・家族にとって馴染みの関係作りが重要である事を理解し最小限に努めています。退職者や異動者が出る場合は、広報誌にて入居者や家族にお知らせしたり、職員同士でカバーし合いダメージを最小限にするよう配慮しています。		

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)
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。	基本的なマニュアルは整備されており、色を変えるなどして分かり易くなっています。また、マニュアルも利用者が変われば見直しを行い現状に合ったものを都度揃えるようにしています。		
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	個々の経験やレベルや意欲を把握しており、入社時より計画を立て施設内外の研修参加を促しています。また、グループホームこころつくし独自の自己評価表を用いて年に2回自己評価を行い、面談をし目標を明らかにし自己啓発に取り組めるよう進めています。		
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	研修参加時、研修受け入れ時の同業者との交流する機会を活用し、他施設の良いところを学んだり、当施設の気付かないところを教えてもらったりするなどの情報交換を行っています。それを施設で発表・検討を行い相互のサービス向上に努めています。		現在は三条市が中心となり市内のグループホームとの情報交換の機会はあるようですが、施設同士での相互研修を行ってはいません。今後は施設同士の繋がりをどのようにつくっていくかの検討を期待します。
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	法人全体で年に1回、施設全体として年に2回以上、部署内では3ヶ月に1回程度食事会を開催し、職員とのコミュニケーションを図っています。個々のストレスや悩みを把握し、軽減できるようアドバイスを行ったり業務改善を図っています。		
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	入居前に、職員が訪問をしたり、本人が見学・お茶のみなどをしたりして、職員・他入居者との顔馴染みの関係をつくっていただいてから入居していただいています。		
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	介護する際は、あくまでもさりげなく行い、本人の尊厳を損なわぬよう心掛けています。また、家事(食事の準備・掃除・洗濯物たたみ)などを行っていただき感謝の言葉を伝え、本人の力の発揮をして、職員が学んだり、喜怒哀楽を共にして、支え合う家族のような関係が築かれています。		

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	開設当初は介護に対し消極的なご家族もいましたが、随時話し合いの機会を設け、情報の共有化や交換を行い、共に介護する関係を築けています。		
. 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	アセスメントを行い、情報を聞き取ったり、本人の行動から考えられる気持ちを読み取ったりして、一人ひとりの希望や意向の把握に努め実現できるよう支援しています。		
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	本人・家族・他サービス機関へセンター方式シートを活用することの目的・内容を説明し情報提供を求め、本人の生活歴をできるだけ把握しケアに活かせるよう努めています。		
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	センター方式シートのチェックから読み取れる事、本人・家族の意見を反映し、カンファレンスを開催し本人本位の介護計画を作成しています。また、本人・家族への説明を十分に行い同意を得ています。		
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	定期的・随時に介護計画の見直しを行っています。状態変化時には、本人・家族に現状を説明しケア内容の変更の同意を得てから、カンファレンスを行い介護計画を作成しています。家族・職員全員で統一した意識でケアを実践できており、介護保険についての内容や期間がわかりやすいよう表にして掲示しています。		
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	状況に応じ、併設のデイサービスセンターや在宅支援センターの機能(特浴・ダイレク・体操教室など)を活用しています。また1階のデイサービスの利用者が遊びに来たり、毎月のデイサービスのイベントには参加するなどの交流もしています。		

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・家族の希望を優先にし馴染みのかかりつけ医で医療が受けられます。状況に応じ本人・家族の同意を得て、当施設の協力病院で、継続した医療を受ける事ができます。		
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	中間施設として看取りまでは行わないという考え方を、契約時に管理者より説明し理解を得ています。また、重度化した場合、本人・家族にとって一番良い支援が受けられるよう家族・他施設・医師と話し合いを設け方針を決めて取り組んでいます。		
. 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	一人ひとりの自尊心を傷付けないよう言葉掛けや対応を心掛けています。プライバシーポリシーについての規約を定め新人研修を行うことで、守秘義務の大切さを職員が周知しており、情報や記録物は外部の方から目に触れないよう保管しています。		
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	基本的な流れはありますが、一人ひとりのペースや希望を優先し生活ができるよう支援しています。馴染みの習慣を大切に、買い物へ行ったり、散歩をしたりできるように、精神状態や体調にも合わせて支援しています。		
(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	畑での野菜作り・買い物・調理・盛り付け・片付けなど食に関係することは、入居者の力を発揮して関わっていただき、食べることへの楽しみを持てるよう支援しています。また、職員が寄り添って同じものを食べ、食に関する話題を提供し楽しみながら食べるようにしています。		
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	一人ひとりの排泄パターンを把握しており、そのパターンや量に合わせ、下着選びやトイレ誘導を行っています。また、本人の自尊心を損なわぬような言葉掛けや対応を心掛けています。		

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	午後からの入浴の基本ベースはありますが、本人の希望や状態に合わせて入浴ができるよう体制を整えています。また、気の合った人同士が入浴できるよう配慮しており、時々、入浴剤を使用したり富士山の写真を飾ったりして気分を変えて楽しく入浴できるようにしています。		
(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	職員は一人ひとりの力を発揮できる事を把握しており、張り合いや喜びが日常で感じられるよう、役割・外出・趣味などを促しています。また、行った際は必ず感謝の気持ちや行ったことの成果を認めるような言葉掛けを行うよう心掛けています。		
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	職員は入居者一人ひとりの希望や体力に合った外出先・外出方法を把握しており、日常的に戸外へ出掛け、気分転換や季節を感じています。		
(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	身体拘束についてのマニュアルがあり、新人研修時に必ず職員は身体拘束がどんなことであるか、どんな影響があるかを理解しており支援しています。		
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	鍵を掛けることによる閉塞感・不安感や地域の方が入りにくいことを職員は理解しており、日中は鍵を掛けない対応を行っています。日曜日のみ1階がお休みであり、防犯上の理由で施錠しており、インターホンで対応しています。		
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	マニュアル作成・勉強会を開催し認知症高齢者、及び入居者一人ひとりの予想できる事故の知識や対応を学び、事故防止や早期対応ができるように努めています。また、日頃からヒヤリハットシートを活用し、話し合いを行い事故防止に努めています。		
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	職員全員が急変や事故発生時の対応ができるよう、救急救命講習を受けています。また、応急手当・初期対応のマニュアルがあり、定期的に勉強会を開催しています。		昨年度は救急救命の研修は行えなかったようですが、全ての職員が研修を受け、対応をできるように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)
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	年2回の避難訓練及び総合訓練を行っています。また、現在の入居者の予想される動きを話し合い、その対応についても検討しており、地域の方にも訓練に参加していただき、入居者の様子を把握し、職員だけでは限界がある事を理解し協力してもらっています。		
(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	職員は入居者一人ひとりの食べる量や習慣、嚥下状態や咀嚼状態、病気上の注意事項を把握しており、一人ひとりの運動量・体調に合わせた支援を行っています。また、年2回栄養士に検食をしていただき味付けなどのアドバイスをもらっています。		
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	壁画・保育園児からのプレゼントが飾ってあり、季節感を取り入れています。電気については、場面に合わせた明るさに調節しています。(例えば、夜<余暇<食事)		
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	家族に使い慣れた好みのものに囲まれて生活をする安心感について説明をし、理解と協力を得て、道具や家具を配置するよう努めています。		