

## 1. 調査報告概要表

作成日 2009年3月7日

## 【評価実施概要】

事業所番号	1590100242
法人名	株式会社シルバーサポート
事業所名	グループホームかりん
所在地 (電話番号)	新潟県 新潟市中央区 南笹口1丁目1-30 (電話) 025-240-1185
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3日

## 【情報提供票より】(平成21年1月31日事業所記入)

## (1)組織概要

開設年月日	平成 19 年 12 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	9 人	常勤	7人, 非常勤 2人, 常勤換算 7.9人

## (2)建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート造り	
	13 階建ての	4 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)	65,000 円	その他の経費(月額)	円	
敷金	130,000円			
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	400 円	昼食	500 円
	夕食	600 円	おやつ	0 円
	または1日当たり 円			

## (4)利用者の概要(1月31日現在)

利用者人数	8 名	男性	1 名	女性	7 名	
要介護1	2 名	要介護2	2 名			
要介護3	2 名	要介護4	2 名			
要介護5	0 名	要支援2	0 名			
年齢	平均	84.1 歳	最低	78 歳	最高	92 歳

## (5)協力医療機関

協力医療機関名	ラサ内科皮膚科クリニック・岡田歯科医院
---------	---------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

新潟駅南にある高齢者用マンションを中心とし、デイサービス・ショートステイ・診療所などを併設する近代的なグループホームです。新潟駅からすぐではありませんが、広々とした共有スペースで廊下が通りやすく快適な空間になっています。調査時点では、検討・予定はされているものの、実施がされていないため、「取り組みを期待したい内容」への記載が多くなりましたが、今後、管理者を中心に連携の良い職員全員で、計画的に取り組みを行うことで、サービスの質が格段に向上するものと期待できます。

## 【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)
	今回の評価が初めてのため、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)
	開業1年目の初めての評価で評価項目を通して改めて、必要なことや大切なことに気づく良い機会となりました。次回からは職員からも自己評価をしていただき、職員にも外部評価による気づきの機会を与えていただけることを期待します。
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)
	利用者の状態や行事での様子、ホーム内の現況を報告・相談しています。いろんな意見やヒントを頂く良い機会であり、サービス向上に役立っています。
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)
	管理者・職員共に家族や親戚・友人の方々に、話しやすい雰囲気を作るよう努めています。また、玄関に意見受付箱を設置し、匿名でも意見を云えるように配慮しています。
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)
	上部のマンションの自治会と、デイサービス・ショートステイの行事などを交流の場としています。また、近所の保育園の園児をデイサービスに迎え、グループホームの利用者も一緒に交流をしています。

## 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	理念として「出会いと利用者の願い尊厳を大切に、穏やかで笑顔溢れるサービスを提供しながら、その人らしい暮らしをサポートします」を掲げ、地域への広報と外出機会を通じ、地域と密着したサービス提供に努めていますが、ユニット毎の理念は文章化されていません。		リーダーを中心にユニット毎の理念を検討し、職員との共有、利用者へのサービス提供に繋げていかれることを期待します。
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	理念について職員会議やユニット会議の場で確認するだけでなく、事務所・休憩室に掲示し、常に意識するようにしています。更に、今年は理念に基づく身近な年間テーマを、職員が提案・選考し取り組んでいます。		
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	第1回の運営会議の場で説明し、施設玄関に掲げています。また、広報誌を作成し近況報告とともに理念の浸透に努めています。		
<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	上部のマンションの自治会と、デイサービス・ショートステイの行事などを交流の場としています。また、近所の保育園の園児をデイサービスに迎え、グループホームの利用者も一緒に交流をしています。		
<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	開業1年目の初めての評価で評価項目を通して改めて、必要なことや大切なことに気づく良い機会となりました。		次回からは職員からも自己評価をしていただき、職員にも外部評価による気づきの機会を与えていただけ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	利用者の状態や行事での様子、ホーム内の現況を報告・相談しています。いろんな意見やヒントを頂く良い機会であり、サービス向上に役立っています。		
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	利用者・家族の質問や相談で分からないときは、市の担当者に確認し答えています。		
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	社内研修及びビデオ研修を行いました。ヒヤリハット等にも意識を向け、小さな事柄でも疑問を持ち、その都度話を聞くようにしています。		
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	暮らしぶりや健康状態は、面会時や受診時には必ず報告していますが、他の方法での報告はしていません。職員の移動については運営推進会議の場で行っています。又、金銭管理は最初からの約束で行っていません。		家族への近況報告を担当者が便利として作成し、家族が利用者の状況をより確認できるようにされることを期待します。
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	管理者・職員共に家族や親戚・友人の方々に、話しやすい雰囲気を作るよう努めています。また、玄関に意見受付箱を設置し、匿名でも意見を云えるように配慮しています。		
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	毎日の申し送りや職員会議の場、更に、直接職員から情報を通し、必要と考えられることは検討し、改善に努めています。		
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	利用者に配慮し欠員以外の移動は行っていません。退職者については、勤務表作成時に配慮し、心を許せる職員が途切れないよう努めています。		

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揃っていますが、グループホームとしてのマニュアルの整備はこれから検討したいと考えています。		施設の実態に合った、職員が使い易いマニュアルを整備されることを期待します。
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	職員会議・社内研修・外部講師を招いての研修等を実施しています。又、各職員の長所を引き出して行くように考え、先輩職員によるOJTを実施しています。		研修計画が作成されているようですが、職員への周知ができていないようです。研修計画を職員へも周知し、実りのある研修に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	小規模多機能の運営推進会議に参加したり、他のグループホームの管理者と意見交換を行っています。又、近隣のグループホーム長に運営推進会議メンバーをお願いし、サービスの質の向上を図っています。		
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	休憩時間を決め、共有スペースから離れる時間を作ったり、勤務表作成時において希望休を申請させるように配慮しています。また、休憩室には職員が使用できるシャワー室を設置し、気持ちよく働いてもらえるようにしています。		
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	基本的にはショートステイを利用していただき馴染んでいただくから利用していただくようにしています。入居当日は、本人が落ち着くまで家族に長時間居ていただいたり、又、管理者や担当する職員と一緒に過ごしていただいております。また、居場所作りを心掛け対応しています。		
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	活け花・縫い物・料理作りなど教わったりお教えしたりしながら、共生できる楽しみを感じていただけるよう努めています。		

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	面会時、連絡があった時には、喜び合ったことや、失敗したこと等についてお知らせさせて頂いております。又、外出やホーム内行事があるときは、家族にも参加を呼びかけています。		
<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	本人・家族の希望や意向、習慣の把握に努め、希望に添った生活や関わりが出来るよう努めています。		
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	事前面接時の情報を含め、継続して家族に協力をお願いし、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	本人・家族の希望や意向を踏まえ、職員で話し合い介護計画を作成しています。場合によっては、協力医療機関の医師や併設施設の看護職員などからもアドバイスを頂いております。		
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	期間に応じて見直しを実施しています。今のところ状況変化をした利用者はいませんが、そのような場合にも介護計画の見直しを行っていきます。		
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	美容については、併設する施設の職員に有資格が居ますので、随時相談しながら希望に応じた美容支援をしています。また、併設のデイサービス・ショートステイのイベントには一緒に参加するようにしています。		

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	同じ建物の1階に内科皮膚科クリニックがあります。ここは施設の協力医療機関であり、且つ、大多数の方がかかりつけ医としておりますので、良好な関係が構築され、適切な医療を受けられる環境にあります。		
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	現在該当する方は居られませんので、行っていません。重度化しホームでの共同生活が困難になった場合は、連携・支援する医療機関や関連施設へ移れるように支援したいと考えています。		
. 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	業務マニュアルの他、個人情報保護に対する基本方針・個人情報保護規定を定め、社内研修を行い周知徹底を図っています。更に、職能基準でもプライバシーや個人情報管理について定め、定期的に評価しながらプライバシーの確保の徹底に努めています。		
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	大まかな日課は曜日で決めています。利用者のペースに合わせて決定しています。レクも利用者の要望を伺いながら行っています。		
(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	下準備を含め利用者がすることがあります。更に、利用者に教えてもらいながら食事を作る場合もあります。配膳・下膳・テーブル拭き等は手伝っていただいております。		訪問調査当日は利用者が準備・片づけをする場面が見られませんでした。利用者への声かけを工夫するなどして、共同作業を行っていただけるような環境作りを期待します。
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	プライバシーに配慮しながら、声掛けをしています。ご利用者により夜間も定時に声掛けし、トイレ誘導・案内しています。排泄チェック表をつけて、利用者のパターンを職員が共有出来るよう努めています。		

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	原則1日3人の方の入浴が出来るよう準備しています。自分からお風呂に入りたいと云われる方はすくないですが、利用者に伺いながら入浴していただいています。		
(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	各担当職員を中心に、外出・歌、行事・お手伝い・特技・趣味と、夫々違う利用者に合わせて対応するよう努めています。		
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	外出を好まれる方が多いので、職員が用事(買い物・ゴミ捨て等)を足しに行くときには、出来るだけ一緒に出かけたりして支援しています。		
(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	身体拘束に関する社内研修を実施し、身体拘束は原則行わないこと、万が一のときは条件、記録、家族への説明、具体的な行為の説明、弊害等を説明し行うことにし、身体拘束をしないケアに取り組んでいます。		
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	施設が4階にあり、施設からの出入り口はテンキーシステムを採用しています。施設内では鍵をかけることが、抑制であることを理解して、鍵を掛けないケアに取り組んでいます。		
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	カンファレンス、職員会議、ユニット会議の場で事故防止や改善の取り組みを行っています。転倒防止対策、食事の方法も個々に合わせた大きさや固さ、薬の種類(変更時)の確認・チェック方法など事故防止に取り組んでいます。		
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	定期的には行っていませんが、AEDの設置や緊急対応マニュアルの周知・備付により緊急対応出来るよう備えています。		救命救急の研修を早期に行うことを期待します。

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	マンション・併設施設合同の避難訓練の実施を予定しています。非常口等の確認、取り扱いの説明は行っております。		避難訓練を早期に行うことを期待します。また、非常用食品も用意されていないようですが早期の対応を期待します。
(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	併設施設のデイスービス・ショートステイの管理栄養士が作成したメニューをベースに作成していますが、夫々の摂取量もあり、盛り付け方を考えています。上記のとおり水分と摂取量のチェックをしています。献立も高齢者が好むもの、季節感のあるものを提供しています。		
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	お花を飾ったり、季節物(正月飾り、節分、雛人形、七夕飾り、クリスマス等)・新聞・雑誌を用意し、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ます。前にも書きましたが、行事の写真や皆さんの習字の飾りつけもしています。		
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	自宅より自分の家具や食器などを持ってきていただき使用して居られます。欲しいものがある場合は、家族に連絡し揃えていただけるよう支援しています。		