

1. 調査報告概要表

作成日 2009年4月15日

【評価実施概要】

事業所番号	1590300115
法人名	有限会社 三井福祉会
事業所名	グループホーム 居場所あおの
所在地 (電話番号)	新潟県 上越市 青野 2080-1 (電 話) 025-520-3909
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	2009年3月24日

【情報提供票より】(平成20年12月1日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 19 年 1 月 31 日
ユニット数	ユニット 利用定員数計 18 人
職員数	14 人 常勤 12 人, 非常勤 5 人, 常勤換算 16.2 人

(2)建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート平屋建て造り
	1 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)	38,000 円	その他の経費(月額)	17,000 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	円	円
	夕食	円	円
	または1日当たり 1,200円		

(4)利用者の概要(平成20年12月1日現在)

利用者人数	17 名	男性	3 名	女性	14 名
要介護1	2 名	要介護2	8 名		
要介護3	4 名	要介護4	3 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 82 歳	最低 50 歳	最高 97 歳		

(5)協力医療機関

協力医療機関名	五十嵐医院・平野歯科医院
---------	--------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

大通りから道を少し入った木々に囲まれた静かな環境の中にある明るく清潔感のあるホームです。
利用者・家族・管理者・職員の人間関係の良さ、管理者・職員の元気・笑顔・ケアに対する誠実さが伝わってきます。
評価に関しては、現状で行われていない点が数箇所ありましたが、どの項目に関しても今後の実施計画は検討されており、確実に実行することで更にサービスの質が向上することが期待できます。

【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)
	前回の課題については改善されていた項目もありましたが、改善計画シートが作成されず、改善されていない項目もありましたので、改善計画シートを作成し計画的に改善されることを期待します。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
重点項目	評価の意義と活用について理解し、今年度より職員全員で自己評価に取り組み、日々の業務の振り返りや見直しを行い、改善に取り組み始めています。
	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)
重点項目	利用者・家族代表・町内会長・地域住民代表・地域包括支援センター・行政担当を委員として開催し、事業所の現状報告や活動内容の報告を行なっています。また、質問や要望等を日々のサービスの向上に活かすよう努めています。
	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)
重点項目	事業所内に苦情受付箱とご意見箱を設置し意見等を聞くとともに面会時や電話連絡時にも意見や要望を聞きサービスへ反映できる姿勢で取り組んでいます。また、口頭では言いづらいこともあるので要望書を送付し、不満や要望を聞いています。
	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	町内会に加入し事業所新聞を回覧してもらっていますが、地域行事への参加はできていません。また現在、老人会の行事などに参加できるように調整を行っています。

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)
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	「質の高い介護」のために「居場所あおのの理念」「三井福祉社会職員信条」「職員信条の具体的な10ヶ条」が有機的につながった、非常にしっかりとした理念がつけられています。		
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	事業所への掲示、職員への配布により周知するとともに、具現化するための話し合いが月1回のミーティング時に行われています。		
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るよう取り組んでいる	家族や地域への理念の浸透は現状できていません。	○	運営推進会議に参加が予定されている町内会長の協力、回覧板の活用、家族・地域住民が参加できる行事などを活用して、繰り返し事業所の理念や取組みを理解してもらう活動を期待します。
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	町内会に加入し事業所新聞を回覧してもらっていますが、地域行事への参加はできていません。また現在、老人会の行事などに参加できるように調整を行っています。	○	小学校・中学校、老人クラブや地域行事への参加の声かけを行い、活動の担当者話し合い参加できる体制を作り地域の方々と交流できる機会を作っていただけることを期待します。
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	評価の意義と活用について理解し、今年度より職員全員で自己評価に取り組み、日々の業務の振り返りや見直しを行い、改善に取り組み始めていますが、改善計画シートは作成されていません。	○	外部評価の課題を計画的に改善していくためにも、改善計画シートを作成し、職員にも課題の取り組みについて周知徹底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)
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・家族代表・町内会長・地域住民代表・地域包括支援センター・行政担当を委員として開催し、事業所の現状報告や活動内容の報告を行なっています。また、質問や要望等を日々のサービスの向上に活かすよう努めています。	○	2ヶ月に一度の開催ができていないので、計画性をもち定期的に開催しサービスの質の向上に繋がれ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	市の介護保険課の担当者、地域包括、市から委託を受けたサービス評価員と連携を図り、意見交換等が行われています。		
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	ミーティング時に虐待防止に関するケース検討や意見交換が行われていますが、高齢者虐待防止関連法の理解やマニュアルの整備が現状ではできていません。	○	知識を標準化するためのマニュアルの整備と高齢者虐待防止関連法に関する学習の機会づくりを期待します。
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	家族の面会時やお便りと一緒に金銭出納帳を送付し報告しています。また、電話連絡により報告や相談を行なっています。		
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	事業所内に苦情受付箱とご意見箱を設置し意見等を聞くとともに面会時や電話連絡時にも意見や要望を聞きサービスへ反映できる姿勢で取り組んでいます。また、口頭では言いづらいこともあるので要望書を送付し、不満や要望を聞いています。		
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	管理者の個別に話をする機会やミーティング時に意見を言いやすい雰囲気づくりへの配慮により、各職員から多くの意見がだされる状況がつかわれています。		
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	退職や異動の際の対応として、記録による日常的な情報の共有や新しい職員が慣れるまでの間のサポートなどがしっかり行われ、利用者へのダメージを防ぐ配慮が行われています。		

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)
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。	必要なマニュアルは作成されており、事業所に合わせた見直しも行われています。		
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	職員研修はミーティング時に課題を設定し行っているほか、外部研修への受講もできる限り出席できるよう配慮しています。	○	限られた時間を有効に活用するためにも計画的な研修の実施を期待します。
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	単独施設の為、地域でのネットワーク作りができておらず交流会がありません。その為に現在、他事業所との交流する機会を検討しています。	○	他事業所とのかかわりを持ち意見交換や情報交換を行い、サービスの質の向上に繋が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	ストレスを軽減するためにスタッフの意見や要望を聞き働きやすい環境づくりに取り組んでいます。また、希望休をできる限り取れるように配慮しています。		
6. 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	できる限り安心して入居できるように見学に来ていただいたり、施設内で他の利用者と一緒に過ごしてもらう時間を作って(お茶のみやレク等に参加)不安をなくしてもらえよう努めています。		
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	介護するという意識ではなく、家族と同じような存在という意識を全職員が共有し、利用者に相談をしたり、共に笑い・悲しむなど、生活を共にし、何でもはっきり言ってくれる関係が構築されています。		

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)
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	頻繁なコミュニケーションを土台として、家族と事業所が協力して本人を支える良好な関係が構築されています。		
・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	家族や本人との会話から得た希望や意向の情報は、送りノート・介護ノートに記入し、毎朝夕のミーティングで確認を行い、共有されています。		
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	利用開始前に事前調査を行い得た情報は個人ファイルに綴じ、全スタッフで共有がされています。また、日々の会話から得た情報は送りノートに記入され、その中から重要な情報をその日のフロアリーダーが生活記録に転記し、ケアプランへの反映が行われています。		
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、必要の関係者と話し合い、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	日ごろの関わりの中で本人・家族からの希望・要望や思い等を聞き、職員間で意見を出し合い計画の作成に取り組んでいます。		
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、必要の関係者と話し合い、現状に即した新たな計画を作成している	モニタリングを基に、3ヶ月に1回の定期的な見直しと心身の状態や環境など変化が生じた場合は、その都度必要の関係者と話し合い見直しを行っています。		
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	通院介助など、本人や家族の要望に対して、きめ細やかに柔軟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	本人や家族の希望する主治医の受診を基本として、手紙による主治医への状況報告やインフォームドコンセントの説明書をコピーすることで、受診結果の情報収集が行われています。		
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	契約時に本人や家族に重度化した場合や終末期について説明しています。また状態の変化に応じてかかりつけ医や家族と相談など話し合いの場を持ちながら対応しています。		
. 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	個人情報に関する同意、記録の管理、入浴の同性介助、排泄介助の声かけなど、しっかり配慮が行われており、職員へ対しても、ミーティングにおいてプライバシーへの配慮の周知徹底も行われています。		
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	1人ひとりのその人らしい生活を把握することに努め、起床・就寝、入浴、レクなど無理強いをすることなく、希望が尊重されています。		
(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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	食事の下準備や後片付け等、本人ができる範囲で行ってもらっています。また、日曜日は利用者とおやつ作りを行っているほか、敷地内に畑もあり野菜を収穫して食しながら喜びを一緒に分かち合っています。		
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	排泄チェック表を作成し一人ひとりの排泄パターンを把握し、声かけや誘導を行っています。またオムツ内での排泄を極力なくして気持ち良く排泄ができるように努めています。		

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	ゆず湯・菖蒲湯・入浴剤、寒い日は脱衣所を暖めるなど、入浴を楽しむための配慮が行われています。また、入浴を拒否する利用者への対応は、成功事例を職員間で共有することで、スムーズな誘導が行えるよう努力されています。		
(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	一人ひとりの力を活かして(食器洗い・洗濯干し・たたみ物等)できることをしていただいております。感謝の気持ちも忘れずに声かけをしています。また、歌や踊りが好きな方にはその場その場で盛り上げて下さり本人の力を発揮していただいております。		
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	その日の天候により散歩・日光浴・戸外でのお茶会等、気候の良い日はできるだけ外へ出るように努めています。また、歩行困難で外出を嫌がる方についても車イスを利用し戸外へ出て頂けるような支援を行っています。		
(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	身体拘束に関するマニュアルを作成し、一人ひとりの行動を観察しながらミーティングで検討し、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	玄関にはセンサーが付いており、日中は玄関の鍵をかけず見守りを行っています。時折、外へ出てしまう方に関しては付き添いを行い危険がないように対応しています。		
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	一人ひとりの状態に応じて事故防止に取り組んでいます。また、ヒヤリハット報告書や事故報告書を記載しスタッフ間で共有して原因や今後の対策について話し合い検討しています。		
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	消防署による救命救急法の講習を全職員が受けており、今後も急変や事故発生時に応急手当や初期対応ができるよう計画的に行っていく予定です。		

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)
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	マニュアルの整備は行われていますが、避難訓練は現在まで行われていません。	○	予定されている避難訓練の他、さまざまな状況を想定した訓練を定期的の実施することや、非常用食品の用意をされることを期待します。
(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	クッキングデボを使用し栄養のバランスを考慮しており、一日の食事摂取量の記録や水分も多めに摂ってもらっています。他にも好きな時間に飲用できるよう努めているほか、食事の形態等一人ひとりの状態に合わせ対応しています。		
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	リビングには花や装飾等で季節感を味わってもらえるよう努めているほか、テレビの音やスタッフ同士の会話等が不快にならないように配慮しています。		
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	各居室にはクローゼット・ベット・床頭台が完備されています。また、本人の好きなものを置いたり本人の作品や行事写真の掲示等、本人の希望により行っているほか、本人や家族と相談し使い慣れたもの(家具、鏡台など)を使用いただいています。		