

1. 調査報告概要表

作成日 2009年5月11日

【評価実施概要】

事業所番号	1590300040
法人名	有限会社 百花
事業所名	グループホーム百花苑
所在地 (電話番号)	新潟県 上越市 昭和町 2丁目19番4号 (電話) 025 - 525 - 4277
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4月13日

【情報提供票より】(平成21年4月1日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 18 年 6 月 10 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	16 人	常勤 15 人, 非常勤 1 人, 常勤換算	9.9 人

(2)建物概要

建物構造	鉄骨造り		
	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)	36,900 円	その他の経費(月額)	約20,000 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	330 円	昼食 400 円
	夕食	500 円	おやつ 0 円
	または1日当たり 1,230 円		

(4)利用者の概要(月 日現在)

利用者人数	18 名	男性 1 名	女性 17 名
要介護1	8 名	要介護2	7 名
要介護3	3 名	要介護4	0 名
要介護5	0 名	要支援2	0 名
年齢	平均 84 歳	最低 74 歳	最高 93 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	知命堂病院・相澤内科医院・浜歯科医院
---------	--------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

JR高田駅から徒歩15分の利便性の良い市外地にある、店舗を改装した広々としたグループホームです。
他のまねではなく、何事も形式より実をとり、本当に利用者のためになる自分達のしたい介護を行いたいという強い意志が感じられました。学習療法や地域の独居高齢者への支援の取り組みなどは、事業所の考え方が実践された一例といえます。
今回の評価で課題となった、マニュアルの整備に関しても、形式にとらわれず、実のあるマニュアルを作成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)
	前回の評価で見出された課題に関してはほとんどが改善されていましたが、『マニュアルの整備』・『災害対策』は引き続き課題として残りました。
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)
	自己評価の結果を踏まえ改善に取り組んでいます。自己評価や外部評価・苦情等は日頃忘れがちな「気付き」を得る機会と考え毎月の職員会議にてOJTとして取り上げ、各項目の持つ意義への理解を深めています。
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)
	運営推進会議では外部評価で受けた事項の改善点を報告しており、ご家族へは外部評価の結果を郵送し、出来る限り多くのご家族に活動を知っていただきたいことから、運営推進会議への参加を持ち回りとして呼びかけています。職員へは会議の際に指摘事項の報告・改善方法の検討を行っています。
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)
	苦情の受付箱を玄関の見やすい位置に設置しているほか、毎月のご家族への郵送物の中に苦情窓口の方法提示を行っています。受け付けた苦情は内容と改善点をお知らせにて報告、運営推進会議にて外部への報告を行っています。
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)
	地域老人会からの要請もあり苑内の見学会を行ったり、町内の防災訓練や地域行事への参加を行っています。また1月より地域の【子供110番の家】として任命され、交流を深めています。

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	事業所開設時に職員と一緒に作成した【自分や自分の家族でも利用したいと思える空間作り】を基本理念とし、玄関やホールへ掲示しています。また、会議などで利用者への接遇を考える際にも理念をベースにして話し合いを行っています。		
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	ホールや玄関など目に付きやすい場所に利用者とともに作成した理念一覧を掲示しており、毎月の職員会議では利用者への関わり方を話し合う際に理念を基本としています。		
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	毎月1回ご家族に送付する苑報の項目に理念に絡めた改善報告などを記載しています。運営推進会議には町内会長・老人会会長・民生委員にも出席していただき、現状の報告と今後行いたい活動に関して意見や助言を求めているほか、毎回施設の理念を説明しています。		
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	地域老人会からの要請もあり苑内の見学会を行ったり、町内の防災訓練や地域行事への参加を行っています。また1月より地域の【子供110番の家】として任命され、交流を深めています。		
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	自己評価の結果を踏まえ改善に取り組んでいます。自己評価や外部評価・苦情等は日頃忘れがちな「気付き」を得る機会と考え毎月の職員会議にてOJTとして取り上げ、各項目の持つ意義への理解を深めています。		改善計画シートは作成されておりましたが、前回の評価の課題であげていないものもありました。職員が課題を理解するためにも改善計画シートの活用方法の検討を期待します。

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	運営推進会議では外部評価で受けた事項の改善点を報告しており、ご家族へは外部評価の結果を郵送し、出来る限り多くのご家族に活動を知っていただきたいことから、運営推進会議への参加を持ち回りとして呼びかけています。職員へは会議の際に指摘事項の報告・改善方法の検討を行っています。		
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	会議参加者からの要請もあり、市の担当者に運営推進会議への出席をお願いし、運営推進会議の趣旨説明や介護保険の情報などをお伺いしました。書類提出や事業所会議以外では特に交流はありませんが、質問事項などは頻繁に市の担当者へ連絡しています。		
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	職員会議では、日頃のケアを振り返り「身体拘束・行動制限に繋がっていないか」「職員都合のケアになっていないか」を話しあい、自らの活動を再確認する場を設けています。		
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あわせた報告をしている	毎月ご家族への手紙にて利用者様の健康・医療・生活等の報告を行っており、その他必要に応じ、電話にて金銭面や物品に関する連絡を行っています。また、ご家族へ送る苑報は利用者にも閲覧していただいています。		
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	苦情の受付箱を玄関の見やすい位置に設置しているほか、毎月のご家族への郵送物の中に苦情窓口の方法提示を行っています。受け付けた苦情は内容と改善点をお知らせにて報告、運営推進会議にて外部への報告を行っています。		
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	毎月の職員会議にて要望を受け付ける場を設けているほか、内容を班長会議にて検討し反映させるよう努めています。		
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	必要に応じて最小限の異動があるが、利用者へのダメージを考慮し必要に応じて個別に説明を行っています。ユニット間で入居者を把握できるよう、申し送りを両ユニット同時に情報共有し日頃から無理なく関わりあえ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)
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揃っていますが、事業所に合わせた見直しには課題が残ります。		マニュアルの精度を高めるために、また職員の意識を向上させるためにも、職員教育の一環と位置づけ、定期的なマニュアルの見直しを検討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	入社後一ヶ月の間と必要に応じて個別に教育を行っているほか、外部研修等は均等に行い研修報告の回覧と会議での研修報告を行っている毎月の職員会議ではその時々議題をOJT形式で話し合っています。ノロウイルス感染対策などは利用者と一緒に行いました。		
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	包括支援センター主催のネットワーク会議への出席や、他市町村のGHと交流を行っていましたが、移動時間や利用者の体調不良などのため最近は行っていません。		
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	職員の状態に応じた勤務調整・個別の面談を行い、ストレスを軽減できるように努めています。		
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	契約前の利用者交流やレクリエーションへの参加を行い、雰囲気馴染める様に対応を行っています。また、入居後も状況に応じて週末の自宅外泊を行うほか、本人と家族の意向を踏まえ退所支援も行っています。		
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ぶ哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	野菜作り・調理・裁縫時に昔ながらの知恵を教わる機会があり、時には家族とは暮らしを別にしていてのことでの不安や悲しみをゆっくりと傾聴する時間を作っています。場合に応じて習慣となる晩酌を共に楽しみ、より関係を深め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)
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	毎月の手紙以外でも、家族の負担にならない程度に受診付き添いなどの働きかけを行い、入居者の状況を電話にて連絡しています。家族と話すことで安心する利用者に関しては事前に家族の協力を得られるようお願いし、電話を取次いでいただいています。		
・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	介護計画の見直しの際は、改まった形で直接本人に生活の意向確認を行っていますが、本心が表出されにくいです。よって日常生活の中で個々の思いや言動から察するよう努め介護記録に反映しています。日頃の様子を踏まえ、毎月のユニット会議で話し合いの機会を設け一人一人の意向を把握できるように努めています。		
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	事前面接の聞き取りから、入所後もセンター方式のアセスメント、独自のアセスメントシートなどを利用し把握に努めている。日常の会話でも、生活歴を引き出せるような言葉かけを行っている。		
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	カンファレンスには家族にも参加を促しており、可能な場合には利用者本人にも参加していただき、管理者・計画作成・居室担当でその時々々の現状から最重要課題を明らかにし介護計画を作成しています。		
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	介護計画は半年に一度、状態に応じてミニカンファレンスを行い見直しを行っています。また、心身の状態変化を主治医へ相談し、状況を家族へも報告しているほか、場合によっては家族との面談を行い必要に応じて介護計画の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	医療機関への受診付き添い、近隣の商店・郵便局や金融機関への付き添いを行っているほか、近隣の美容室を利用することもあります。なじみの方への訪問の際には、家人や先方と連絡を行いタクシーを利用した外出支援も行いました。		

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)
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	主治医は利用者や家族の意向に基づき選択していただいています。月二回の往診時には情報提供書にて詳しい状態を報告し、状態悪化の際には電話にて報告を行い、医療行為の必要に応じて診療所の看護師が来苑し処置を行って頂けます。かかりつけ医以外の専門医療機関の受診に関しては主治医へ相談し指示を仰いでいます。		
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	重度化した際は家族を含めたカンファレンスを早い時期から開催し、方針について行き違いないように、家族と主治医との話し合いや主治医と施設側との話し合いを密にしています。また、医療行為を積極的に望まない場合でも、苑での生活を継続できるように必要な検査を受けていただけるよう家族へ働きかけ、決定事項は全職員に回覧し方針を共有しています。		
. 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	利用者への言葉使いや対応に関しては度々職員会議にて取り上げ、日頃から意識するよう話し合いをしています。記録は利用者から見られることの無いよう保管し、出来る限り利用者から見えないように記録を取ることを心がけています。		
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	日々の活動が職員都合・業務優先にならないよう 職員からの意識調査をもとに会議の議題として度々話し合いを行っています。利用者へは、その時々々の気分や意欲に応じ利用者の自己決定を尊重した複数の選択ができるような声かけを心がけています。		
(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	ホールに本日の献立を掲示しており、時期の食材を頂いた際には、食事の前に旬の食材の説明など行うことで食を意識できるよう配慮しています。食事づくりや味見、後片付けは利用者と共に行うようにし、一人一人のペースにあわせた作業を提供するよう心がけており、業務日誌に食事ごとの評価や気付いた点を記入す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	リハビリパンツに頼ることの無いよう、出来る限りトイレでの排泄を行っていただいています。個々の排泄パターンを把握し、必要に応じてトイレ誘導を行っており、誘導の際には自尊心を傷つけないように「さりげない声かけ」を意識しています。		

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)
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	日中・夜間とも選択して入浴が楽しめるような勤務形態としており、入浴の時間や頻度は職員都合になることなく、利用者の意向に配慮し柔軟に対応しています。		
(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	毎月第一土曜日に地域のフリーマーケットへ参加し、フリーマーケットで販売するという目的を持って作品づくりを楽しんでいます。得意な作業を役割分担し、共同で大きな作品を作ることでコミュニケーションがとれるよう意図的に支援しています。また、『くもん学習療法』を導入し、日頃から頭の体操を楽しみにしている方もいます。		
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	日中玄関を開放してあり正面駐車場へ自由に入出りでき、利用者の安全と自尊心に配慮した見守りや声かけを行っています。また、利用者の希望する外出には天候や体調を勘案し職員が柔軟に付き添いなどの対応をしています。		
(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	職員会議にて行動制限に少しでも抵触すると思われるケースは取り上げ、その都度話し合い指導を行なっています。身体拘束をしないケアに取り組んでおり、全職員が正しく理解する方向になるように努めていきます。		
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	日中は居室窓や両ユニットの玄関を開放してあります。居室の施錠は行いませんが、外泊時や利用者が希望する場合、居室に自己管理金がある方が外出される際には利用者の同意を得た上で行います。		
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	事故報告書で要因となることを検討しサービスの見直しと2週間ごとのモニタリングを行っているほか、日頃からヒヤリハットを記入しユニット会議にて検討を行っています。		
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	年に一度消防署員からの救急救命講習を行なっています。また、緊急時対応マニュアルの作成には協力医との打ち合わせを行い連絡方法や対処方法について助言を頂いています。		

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	月末にレクリエーションの一環として避難訓練を行っており、同時に反省会も含めた自治会を行い、入居者と共に災害時を意識できるよう取り組んでいます。また、町内の防災訓練に参加し、正面駐車場は地域の緊急時集合場所になっています。		災害時のための非常用食品と水の確保がされていませんでした。災害時を想定し、できるだけ早く非常用食品と水の確保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	大まかな水分摂取量と食事を10段階評価し記録しています。同一の献立で塩分控えめのものを提供したり、盛り付け量の調整を行うほか、嗜好にあわせ個々に対応し場合によっては代用食材や高カロリー補助食の提供を行っています。		管理栄養士・栄養士などによる専門的な見地からの献立のアドバイスが現在はありません。食をより利用者の楽しみにするためにも専門的な見地からのアドバイスを受けることを期待します。
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	ホールや玄関には季節に配慮した飾り付けを行っており、飾り付けには生活感のある配色で華美にならないような装飾を行っています。利用者の生活リズムに合わせた照明調整を行い、トイレ消臭は適時・各所換気扇は24時間稼働しています。		
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	利用者が自宅で使用していた家具や生活用品を持ち込み、居室内の整備を行っています。生活するうえで必要になるものがある場合には本人家族と相談し購入しています。		