

## 1. 調査報告概要表

作成日 2009年5月30日

## 【評価実施概要】

事業所番号	1570102572
法人名	株式会社 ツクイ
事業所名	姥ヶ山グループホーム ふれあいの家
所在地 (電話番号)	新潟市 中央区 姥ヶ山 6丁目2番32号 (電話) 025-257-8833
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5月13日

## 【情報提供票より】(平成21年4月18日事業所記入)

## (1)組織概要

開設年月日	平成15年8月1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	13人, 非常勤 3人, 常勤換算 10.5人

## (2)建物概要

建物構造	鉄骨造り		
	2階建ての	1階	~ 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)	40,000 円	その他の経費(月額)	約 18,000 円	
敷金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 250,000 円	有りの場合 償却の有無	有 3年間	
食材料費	朝食	円	昼食	円
	夕食	円	おやつ	円
	または1日当たり 1,000円			

## (4)利用者の概要(平成21年4月18日現在)

利用者人数	18 名	男性	2 名	女性	16 名	
要介護1	8 名	要介護2	4 名			
要介護3	4 名	要介護4	1 名			
要介護5	1 名	要支援2	0 名			
年齢	平均	85 歳	最低	77 歳	最高	96 歳

## (5)協力医療機関

協力医療機関名	斎藤内科クリニック、久代歯科医院
---------	------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

平成15年8月に開設したホームは住宅地の中にあり、隣は小学校でグラウンドの桜並木が部屋の窓から眺められ、春には花見が楽しめ四季が感じられるとてもいい環境にあります。建物は2階建ての2ユニットであり、キッチンと食堂と居間は仕切りがなく、常に利用者の動きがわかり利便性の良い造りです。ホームは職員・利用者ともに明るく良好な関係がうかがえ、毎日の散歩に出かける利用者に声かけをしてくれたり、居場所を知らせてくれたり地域の方が温かく見守ってくれる良い関係です。職員は、利用者との会話を大切に日々のケアの向上に努めています。

## 【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)
	前回の評価結果は全職員に周知し、前回指摘された「現状に即した介護計画の見直し」・「急変や事故発生時の備え」など改善の取り組みがされています。
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)
	全体ミーティング時に外部評価の意義を全職員に説明し、現場での評価項目の自己評価は職員にまとめてもらいました。
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)
	定期的に運営推進会議を実施し、そこでの意見を職員等にも周知し、サービス向上につなげています。しかし、昨年は年4回の開催のみとなりました。
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)
	意見箱の設置、重要事項説明書のなかで受付窓口についても明記し外部者へも苦情等表せるようにしています。また、面会時に意見や苦情を受けて対応しています。
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)
	老人会の敬老会、自治会の運動会や防災訓練等に参加し地域の一員として参加・交流に努めています。また、地元の小学生が授業の一環でホームに来てくれて、歌・劇を披露してくれました。

## 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>					
		地域密着型サービスとしての理念			
1	1	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	事業所の理念である『健康・食・趣味・心・見聞を大切にしていきたい』を掲げています。		
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	5つの大切にしたいことを理念として掲げ、毎月のユニット毎のミーティングの際に共有し実践しております。		
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	3ヶ月に1回広報を作成し、ご家族及び運営推進会議委員には配布しています。しかし、地域への回覧・配布などは行っていません。		地域への広報誌の回覧・配布を行い、地域の方に理念を理解していただくようにされることを期待します。
<b>2. 地域との支えあい</b>					
		地域とのつきあい			
3	5	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	老人会の敬老会、自治会の運動会や防災訓練等に参加し地域の一員として参加・交流に努めています。また、地元の小学生が授業の一環でホームに来てくれて、歌・劇を披露してくれました。		
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
		評価の意義の理解と活用			
4	7	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	全体ミーティング時に外部評価の意義を全職員に説明し、現場での評価項目の自己評価は職員にまとめてもらいました。前回の評価結果は全職員に周知し、改善の取り組みをしています。		

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)
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	定期的に運営推進会議を実施し、そこでの意見を職員等にも周知し、サービス向上につなげています。しかし、去年は年4回の開催のみとなってしまいました。		2ヶ月に1回の開催ができるように計画的なスケジュールを組み、出席者に案内さ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	生活保護の方や困難事例に関しては市に問い合わせを行い、指導を受けるなどの関係を構築しています。		
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	高齢者虐待防止関連法について委員会活動で検討したり、本社が実施する研修に参加するなど機会を設けて学んでいます。虐待に関してはなかなか実態の把握が難しい為、日頃から職員とのコミュニケーションや入居者の心身状態を把握できるように努めています。		
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あわせた報告をしている	面会時や立替金の精算時等に近況を報告しています。そのほかにも必要に応じて案内の送付を行ったり、定期的に新聞を発行し暮らしぶりなどをお伝えしています。健康状態に変化があった場合などは随時連絡を入れるようにしています。		
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	意見箱の設置、重要事項説明書のなかで受付窓口についても明記し外部者へも苦情等を表せるようにしています。また、面会時に意見や苦情を受けて対応しています。		
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	ミーティング等を活用しなるべく職員からの現場の声を聴く仕組みがあり、給与等の改定に繋がっています。(夜勤手当・通勤手当の創設)また、個別面談も実施しており意見や要望を共有できるように努めています。		
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	退職者が続き大幅な人員の採用等が実際ありましたが、入居者に不安感を与えない様、研修やシフト作成時に配慮をしました。結果、入居者へ大きな不安や混乱等は見られませんでした。		

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)
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。	会社全体でマニュアルが整備しており、必要な部分は事業所の実態に応じた見直しがされています。		
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	本社主催の定期研修があり参加しているほか、参加者は持ち帰り現場での研修を行っています。研修資料はいつでも目を通せるよう整備されており、勤務しながらのトレーニングを進めています。		
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	会社内の他のグループホームとの連携はできていますが、地域の他法人のグループホームとのつながりはあまりありません。		地域の他法人の事業所との連携やグループホーム協会の研修に参加するなどし、サービス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	会社でメンタルヘルスカウンセラーの無料相談を実施したり、日頃のコミュニケーションや個人面談を通して課題や問題の把握・解消に努めています。		
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	見学に来ていただき雰囲気を知っていただいたり、入居時になるべく本人のなじみのものを持ってきていただいたりとなるべく今までの生活に近い環境を作るよう努力しています。必要に応じて御家族の宿泊等もできるので、慣れるまで一緒に過ごしていただいたりもできる様になっています。		
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	利用者主体という基本を日々の関わりの中で大切に、生活を共にすることでご本人の思いを共有することに努めています。一人ひとりのできること・役割を明確にし、職員が学んだり、互いに支えあえる関係づくりをおこなっています。		

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	職員からの一方通行な関係にならないよう連携を密にし、ご家族と共に支援しあえる体制づくりに努めています。		
<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	ご本人の要望やどのような生活を送りたいか思いを聴き取り、日々の生活に反映できるよう把握に努めています。また、自己決定や表現が困難な方も職員全体でご本人の立場に立って検討しています。		
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	入居時に把握したアセスメントだけではなく、日々の生活で利用者との会話や、家族からの情報収集により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	ご本人の希望を取り入れながらカンファレンスを定期的に関催し、課題の把握や対応方法について検討しています。必要に応じてご家族からの意見等もお聞きし、介護計画に反映させています。		
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	計画作成担当者と職員で3ヶ月に1回モニタリングを実施し、現状に即した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	受診支援の対応のほか、隣のデイサービスのイベントへ参加したり、外出時にはデイサービスの送迎バスを借りてみんなで一緒に外出するなど、その時々々の要望に応じてできる限りこたえられ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)
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	本人及び家族が希望する場合は協力医以外のかかりつけ医の受診支援をしています。また、協力医との連携を図り適切な医療を受けられるよう支援しており、必要に応じ往診もいただいています。		
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	重度化した場合や終末期の対応については現在、話し合いを行い、利用者にとって何が良いのかを共に考えています。		重度化した場合や終末期の対応について事業としての方針を定め、家族・職員の同意を得られるように対応さ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	常にサービスを提供させていただくという立場であることを職員には教育しており、研修や日々の業務を通して周知徹底に努めています。また個人情報保護マニュアルを整備し、社内規定にも明記されており、対応の徹底しています。		
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	その人らしい暮らしを維持できるよう、その場の状況のみや職員の都合に捕らわれることなく最善の支援が行えるようにしています。また、サービスが過度にならないよう、日々職員と話し合って対応しています。		
(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	利用者の負担にならない範囲で食事の準備、片付けと一緒にを行っています。献立も利用者の嗜好を取り入れながら作成しています。		
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	排泄チェック表で一人ひとりの排泄パターンを把握することで気持ちよく自然に排泄ができるように日々取り組んでいます。また、主治医とも連携し、場合によっては薬でのコントロールもあります。羞恥心を配慮した介助の必要性を職員にも周知しています。		

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	毎日、入浴ができるようにしています。入りたくない日には足浴を行い、体調に合わせて清拭を行うなど、利用者の状態に合わせて、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	食堂や廊下、居室の清掃、調理の手伝い、花壇の手入れ、和裁、天気の良い日の散歩や買い物など、好みを聞きながらできることをしていただいています。		
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	天気の良い日は散歩に出掛けており、個人の対応もできる範囲で行っています。ドライブにも出かけており、地域に出かけたりする機会は比較的多いと思います。		
(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	マニュアルが整備され全職員が理解しており、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	居室は夜間、入居様が希望されて内側から鍵をかける場合がありますが、全ての職員が理解のもと鍵はかけていません(夜間は防犯上玄関の鍵をかけています)。		
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	研修等を定期的開催し、知識の習得に努めています。また、一人ひとりの状態に合わせた、事故防止策をミーティングやカンファレンス時に適宜相談し実施しており、緊急時のマニュアルも整備してあります。		
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	隣のデイサービスと共同で救急救命の研修等を定期的実施し、知識の習得を行っています。		

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	研修等を定期的実施し、知識の習得を行っています。また、避難経路の確認や、地域の防災訓練に参加し、GHの存在を知っていただき、地域の方々より協力を得られるよう普段から積極的に働きかけを行っています。		
(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	職員全員でバランスを考えた献立作りを行っており、デイサービスの栄養士にもチェックをしていただいています。水分量の確保も定時に水分を補給するだけでなく、他の時間にも摂取出来るよう常に声かけをし補水を働きかけているほか、毎月体重測定を行っています。		
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	職員は会話のトーンや話し方に気を配っており、できるだけ自然の光を取り入れるようにし、季節感のあるもの、手作りの日めくりカレンダーを飾っています。共用空間の家電製品や家具等は一般家庭用のものを使用しており家庭的な雰囲気になっています。		
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	家具等は使い慣れたものを使用していただき、身の回りには好みのものや思い出の品を飾ったり居心地のよい空間作りに努めています。また、家族の写真や手紙を飾ったり、仏壇を置いている入居者の方もいます。		