

## 1. 調査報告概要表

作成日 2009年7月16日

## 【評価実施概要】

事業所番号	1570102796
法人名	メディカル・ケア・サービス新潟株式会社
事業所名	愛の家グループホーム新潟鳥屋野
所在地 (電話番号)	新潟県新潟市中央区鳥屋野111番地 (電話) 025-284-9191
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6月22日

## 【情報提供票より】(平成21年5月1日事業所記入)

## (1) 組織概要

開設年月日	平成16年1月1日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	22 人	常勤	18人, 非常勤 3人, 常勤換算 14.8人

## (2) 建物概要

建物構造	木造平屋造り		
	1階建て	1棟	~ 3棟部分

## (3) 利用料金等(介護保険自己負担分を除く)

家賃(平均月額)	60,000 円	その他の経費(月額)	約21,000円
敷金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 200,000円	有りの場合 償却の有無	有 24ヶ月
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 950円		

## (4) 利用者の概要(平成21年5月1日現在)

利用者人数	27名	男性	3名	女性	24名
要介護1	10名	要介護2	10名		
要介護3	5名	要介護4	2名		
要介護5	0名	要支援2	0名		
年齢	平均 84.8 歳	最低	74 歳	最高	98 歳

## (5) 協力医療機関

協力医療機関名	新潟中央病院・みどり病院・五十嵐歯科医院・きしもと医院(往診)
---------	---------------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

新潟市の市外地でありながら、大きな通りを一本入った閑静な住宅街の中にあり、日当たりや風通しもよく、廊下やリビングの共用空間はゆったりとした造りになっています。  
「ユニット間の行き来がしやすく連携が良い」「ユニット毎に理念を作成している」というとおりユニット毎に特徴があり、施設内の自由な雰囲気と職員の方・利用者の生き生きとした表情が印象的でした。  
評価に関しては、評価項目の切り口から見た場合、基本的なことは一通りできていました。今後も利用者のために全職員一丸となり今以上のサービスに取り組みら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)
	前回の課題については改善計画シートを活用し、管理者と職員が協力し計画的に改善されていました。
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)
	今回の自己評価も全職員が取り組んでおり、評価の意義は運営者・管理者・職員共に理解しており、評価を活かし改善に取り組んでいます。
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)
	運営推進会議は2ヶ月に1回開催されていて、ホームの運営状況・活動報告・利用者やサービスの実態等を報告し、参加メンバーより意見や助言を頂きながらサービスの向上に努めています。地域の状況や行事、集い等、いろんな話を頂いており、地域包括支援センターとも協力しながら、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)
	苦情相談窓口の設置や意見箱の設置がされており、契約時や面会時等に説明しています。また、できるだけ家族が意見が言えるように報告、連絡、相談をこまめに対応しているほか、法人としても、独自の家族アンケートを実施して、意見、不満、苦情等を感じる機会を設けています。
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)
重点項目	入居者と共に、自治会のお茶の間会に参加したり、老人会、保育園、小中学校等の交流を図っています。ボランティアの受け入れや地元の大学生の実習の受け入れも行うなど、地元の人々との交流に努めています。

## 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)
<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	独自の運営理念が有り、地域の人々とのふれあいを大切にし、理念の実現に向けて日々取り組んでいます。また、リーダーを中心に作成したユニットの理念も有り、職員全員で実現に向け取り組んでいます。		
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	毎月の全体会議で理念を唱和し、管理者より目標・方針など報告されています。ユニットリーダーからも実践に向けての伝達が行われており、全職員がホームの理念・ユニット毎の理念を共有し、日々実現に向けて取り組んでいます。		
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	家族や来訪される方が目にしてくださいる様に、玄関ホール・ユニットリビングに理念の明示をし、パンフレットなどの掲示もしています。入居相談、契約時、運営推進会議の場で理念の説明と実現に向けての取り組みも報告しています。		法人の広報は年4回作成し送付されているようですが、事業所独自の広報は作成していないようです。ご家族により事業所の活動を知っていただくように広報の作成を検討されることを期待します。
<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	入居者と共に、自治会のお茶の間会に参加したり、老人会、保育園、小中学校等の交流を図っています。ボランティアの受け入れや地元の大学生の実習の受け入れも行うなど、地元の人々との交流に努めています。		
<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	今回の自己評価も全職員が取り組んでおり、評価の意義は運営者・管理者・職員共に理解しており、評価を活かし改善に取り組んでいます。		

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	運営推進会議は2ヶ月に1回開催されていて、ホームの運営状況・活動報告・利用者やサービスの実際等を報告し、参加メンバーより意見や助言を頂きながらサービスの向上に努めています。地域の状況や行事、集い等、いろんな話を頂いており、地域包括支援センターとも協力しながら、サービス向上に活かしています。		
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	市の担当者には運営上の報告や相談、助言等を直接行ったり、電話等でも行い、サービスの向上に努めています。市の担当者からも運営に関する相談を逆に受ける時もあり、関係づくりに努めています。		
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	全体会議で学ぶ機会を持ち、資料を配布して防止に努めています。マニュアルも整備されており、日々の業務の中で周知徹底す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	月に1回のお便りで健康状態、生活の様子、行事や活動の案内、法人の連絡事項等をお知らせしています。金銭管理等も領収書、出納帳をお送りしているほか、随時、個別に面会時や電話等で報告や相談をしています。		
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	苦情相談窓口の設置や意見箱の設置がされており、契約時や面会時等に説明しています。また、できるだけ家族が意見が言えるように報告、連絡、相談をこまめに対応しているほか、法人としても、独自の家族アンケートを実施して、意見、不満、苦情等を表せる機会を設けています。		
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	日常業務時間や、ユニット会議等で職員の意見、提案をまとめ、管理者に提出し意見を求めています。また、全体会議で提案や意見交換の機会が設けられ反映しており、運営者にも随時、意見や提案がなされて運営に活かしています。		
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	現在、異動、離職がほとんどなく、代わる場合は、ご家族への説明はもちろんのこと、馴染みの関係が早くできるように事前に交流を図り、影響がでないように配慮しています。		

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。	必要なマニュアルは本社から送られ整備されているとともに、適宜、事業所に即したマニュアルになるよう見直しが行われています。必要に応じてユニット毎に見直しが行われているマニュアルもあります。		
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立て、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	法人として、新人研修や職員研修、リーダー研修、計画作成担当者研修、管理者研修等の計画を立てて受ける機会の確保やトレーニングを行っています。また、ホーム内においても外部研修の参加も含めた年間計画を立てて実施されています。		
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	他グループホームに見学や行事、研修に参加させて頂いたりしたり、運営上で相談したり、教えてもらったりする関係を築いています。		
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	法人としてヘルプデスクという部署やこころの相談窓口という窓口も設置されているおり、仕事の悩み相談ができるようになってきました。また運営者は、定期的にホームに来て、管理者や職員と話をしたり、納涼会や忘年会等の場をつくっているほか、職員のヒアリングの場もあり、相談や助言ができる環境が整っています。		
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、場の雰囲気や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	利用する前にホーム見学やユニットで入居者と一緒に過ごして頂き、本人が安心して納得した上でサービスを開始するようにしたり、家族と相談しながら環境に慣れるよう工夫をしています。また、認知症対応型通所介護を利用して頂き、環境に慣れて安心して利用できるような体制も確保されています。		
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	レクリエーションで昔の遊び(あやとり、お手玉、ちまき作り、庭の花づくり)等を取り入れたり、畑で収穫した野菜で料理したり、懐かしい場所に出かけたりしながら、喜怒哀楽を共にし、いろいろ教えてもらったり、手伝いながら支えあう関係を築いています。		

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)
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	家族が気軽に面会に来られるように話していて、職員も支援の相談や助言を頂く場面を多く設けて対応しています。また、夏まつりやよさこい踊り、作品展に招待し、入居者、家族、職員と共に楽しみ支えあう関係を築いています。		
<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	月に一度は利用者の希望の献立を出すようにしており、希望や意向を尊重し、起床や就寝時間、散歩、買い物、食事等、生活全般において希望や意向に応じて支援しています。		
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	利用申し込み時や入居審査、入居時、入居後において、これまでの暮らしの把握に努めています。センター方式やホーム独自のアセスメント用紙を利用して全入居者の把握をしており、本人や家族にも話を聴いて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、職員、関係機関等と課題やケアのあり方、様々な状況を考え、本人がより良く暮らす為の介護計画を作成しています。モニタリングにおいても、いろいろな意見やアイデアを取り入れて作成しており、計画作成担当者が毎月話し合いの場を設けてまとめています。		
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	3ヶ月に1回は、必ず評価・見直しを行ない、状態の変化が生じた場合は、必要に応じて現状に即した新たな計画を検討し作成しており、毎月評価を実施しています。		
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	本人や家族の要望や意向に応じて、受診や買い物、趣味、特技、介護保険上の相談、各種申請等できるだけ柔軟に対応できるように支援しています。又、認知症対応型通所介護事業も行っており、在宅の認知症の方々にも支援ができる体制が整っています。		

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)
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	本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られた医療機関で受診できるように相談しながら支援をしています。また、かかりつけ医とも適切に対応できるように相談や指示を受け事業所としての関係を築いています。		
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	早い段階から家族、医師と相談しながら、今後の方針や対応について話し合っており、本人・家族・医師・ホームの共通理解、協力体制等を確認しあいながら、全員で共有し対応しています。		
. 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	運営理念にもあるように個人の尊厳を大切に、一人ひとりの能力や人格を把握し、プライバシーを損ねないように言葉遣いや対応に努めています。また、全体会議やユニット会議においても適切な対応に努めるように確認し合っています。		
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	買い物や散歩、食事や生活上のペースなど、希望に添うように心掛けていますが無理な声掛け等は行わず、入居者本位に生活できるように努めています。		
(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	一緒に調理をして頂き、きざみ、味付け、盛り付け等楽しみながらにぎやかに行っています。また、調理のやり方については、職員が入居者様に教えて頂く事もあり、その人の力を活かして支援するように努めています。		
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	排泄チェック用を使用し、個々の排泄パターンを日々把握し、一人ひとりの力や状態、習慣に応じて気持ちよく排泄できるように、その方に合った声掛けや誘導をし支援しています。		

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 (すでに取り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	浴室前に、本日はレモンの湯、櫻の湯などと入浴剤の色に合わせた温泉マーク入りの看板が出ていて、個々の持病の効果も表示し、入浴を楽しんで頂けるように工夫しています。また、曜日や時間帯は、個人の希望やタイミングにできるだけ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	食後の食器の片付け、毎朝の日曆めくり、洗濯物たたみなど個々に合った役割があり、生活歴の力を出し、楽しみながら生活をする支援をしています。また、散歩や草取り、外出、外食など気晴らしの支援もしています。		
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	天候状況を考えながら天気の良い日は、ホーム周辺の散歩をしたり、買い物やドライブ、外出行事、家族との外出等の支援をしています。ホーム内でも他ユニットの散歩や行き来は毎日行っています。		
(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	職員一人ひとりが身体拘束を行なってはいけないということを認識しており、マニュアルや要綱を整備し、何が身体拘束にあたるかを常に検討し実践しており、全体会議等においても周知徹底しています。		
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	運営者や全ての職員は、居室や日中玄関に鍵をかけること弊害を理解しています。また、開放的になるようにユニット間や玄関は事故が起きないように配慮しながら対応しています。		
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	事故防止のマニュアルや資料もあり、会議やカンファレンスで事故防止の対策を常に話し合っている。発生した事故については本部・家族にも必ず連絡し、より一人ひとりの状態を把握し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、全ての職員が急変や初期対応の訓練を定期的に行っている	急変や事故の応急手当に関するマニュアルの確認や定期的に看護師からの勉強会、消防署からの講習会等の訓練を行っており、実践でも職員は対応しています。		消防署による救命救急の研修は昨年度は行なわれておりませんでした。(今年度は10月に実施予定)すべての職員が適切な初期対応ができる状況に整備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	消防署の指示のもと定期的に火災、避難訓練を行っており、必要物品も確保されています。また、自治会や隣住民との協力も話をすすめています。		
(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	毎食の食事量、栄養バランスは献立表にあり、水分も確保できています。一人ひとりの状態や力、習慣に応じて、お茶等は自由に飲めるようにしてあり、声掛けの支援をしています。		
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	共用の空間にはソファーや和家具が設けてあり、観葉植物などでゆったり休める配慮がなされています。食堂には季節の草花を飾っているほか、テレビ音量の調節やレースカーテンでの光の調節による工夫を行っています。		
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	入居時に今までの使い慣れたタンスや家具、装飾品を持ち込まれて、本人の希望に応じた配慮がなされており、居心地よく過ごせるように支援しています。模様替えも相談しながら行なっています。		