

1. 調査報告概要表

作成日 2009年10月20日

【評価実施概要】

事業所番号	1590300214
法人名	株式会社 スマイル
事業所名	グループホームえがお
所在地 (電話番号)	新潟県 上越市 中郷区 八斗蒔 32 - 1 (電 話) 0255-74-3311
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9月24日

【情報提供票より】(平成21年9月3日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成20年12月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	17 人	常勤	14 人, 非常勤 3 人, 常勤換算 17 人

(2)建物概要

建物構造	木造造り		
	2 階建て	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)	50,000 円	その他の経費(月額)	水道光熱費:18,000円	
敷 金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	100,000	有りの場合 償却の有無	無	
食材料費	朝食	400 円	昼食	450 円
	夕食	500 円	おやつ	円
	または1日当たり 円			

(4)利用者の概要(平成21年9月3日現在)

利用者人数	18 名	男性	4 名	女性	14 名	
要介護1	5 名	要介護2	3 名			
要介護3	7 名	要介護4	1 名			
要介護5	2 名	要支援2	0 名			
年齢	平均	83.8 歳	最低	67 歳	最高	98 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	望月医院、揚石医院、正木医院、山崎歯科、上越地域医療センター
---------	--------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

グループホームはのどかな地域にあり、駐車場がしっかり整備されているほか、ホームの庭はきれいに整備されており、隣接する畑では利用者と収穫を共に楽しめるようになっていました。ホーム内は穏やかな居心地のいい時間が流れており、ゆったりとした感じがしました。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)
	今回が初めての評価となるため、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)
	事業所全体として外部評価は初めてであり、今回の自己評価は管理者・主任・副主任で作成しました。
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)
	2ヶ月に1回開催し、市の職員、地域包括支援センター職員、町内会長、民生委員等に参加いただいています。ご利用者の状況やサービスの実際を報告し、運営推進会議で意見を内容については、職員会議にて報告しています。
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)
	外部者への訴えについては契約時にお渡ししてある、重要事項説明書に行政機関その他の苦情受付機関の連絡先を明記しています。また、施設玄関の連絡ボードに福祉サービスの苦情相談のご案内を貼っています。管理者や職員に対しては、訪問時に直接ご意見を言ってもらっています。
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)
	地域主催の行事やお祭り、有志主催の七夕コンサートに参加しています。

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)
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	開設時に職員と一緒に作成した「地域の皆様とのふれ合いを通して、社会的交流を大切にします。」「ぬくもりのある家庭的な雰囲気を作り、その人らしい生き方を尊重します。」「優しい笑顔、元気な笑顔、明るい笑顔があふれる環境を作ります。」を理念に掲げています。		
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	職員の目にとまる場所に三つの理念を掲示しており、理念の実践に向けて日々努力しています。		理念を確認する機会は設けていない様です。定期的に確認する機会を設け、理念が共有できるように努められることを期待します。
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よう取り組んでいる	ご家族や地域の人たちとのかわり合いは大切にしているようですが、具体的な行動として、理念を意識しながら、ご家族や地域の人々に理解してもらえよう取り組みはされていないようです。		事業所の広報の作成はまだ行われておらず、近隣への説明も開設時に一度行われたのみです。事業所の活動をより知っていただくためにも広報の作成や説明会を行われることを期待します。
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	地域主催の行事やお祭り、有志主催の七夕コンサートに参加しています。		保育所、小学校との交流や自治会、老人会への参加は行なわれていません。積極的な呼びかけを行い交流を深められ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	事業所全体として外部評価は初めてであり、今回の自己評価は管理者・主任・副主任で作成しました。		すべての職員が自己評価に取り組み、外部評価を活かせるように対応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	2ヶ月に1回開催し、市の職員、地域包括支援センター職員、町内会長、民生委員等に参加いただいています。ご利用者の状況やサービスの実際を報告し、運営推進会議で意見や内容については、職員会議にて報告しています。		
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	2ヶ月に1回の運営推進会議に参加いただいているほか、必要に応じて相談・連絡を取っています。		
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	具体的、意識的に虐待防止の取り組みは行っていません。		職員全員で高齢者虐待防止関連法について学ぶ機会を持ち、その上で日常の事業所内での、自分たちの業務について点検するようにされることを期待します。
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合わせた報告をしている	現時点では、定期的、意識的に個々に合わせた報告はされていません。ご家族が面会にいらした時や連絡の必要性がある時には、ご本人に関することは報告しています。職員の移動については報告していませんが施設内に掲示しています。		ご利用者毎のお便りの作成はまだ行われておらず、金銭出納帳もご家族の確認の形跡がありません。職員と早期に検討し、改善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	外部者への訴えについては契約時にお渡ししてある、重要事項説明書に行政機関その他の苦情受付機関の連絡先を明記しています。また、施設玄関の連絡ボードに福祉サービスの苦情相談のご案内を貼っています。管理者や職員に対しては、訪問時に直接ご意見を言っています。		
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	開設後に1度職員との個別面談を実施し、意見の交換を行いました。今後も定期的に職員との面談の場を設けていく予定です。		
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	異動については、半年をめぐりに検討しており、特に問題が見られない時は行っていません。毎月の運営会議にて、ご利用者及び職員の状況を出し合い、施設内の人間関係について常に状態の把握に努めています。離職者が出た場合でも、直接ご利用者には伝えず別のユニットに異動になりました等と伝えています。		職員の離職状況についてはご家族への説明はされていないようです。ご家族の不安を軽減するためにも説明をされるように対応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)
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。	現在のマニュアルは他の法人の事業所で使用されているものをそのまま使用しています。		事業所の実態に合った見直しを行うと共に、用意されていない接遇マニュアルの整備も対応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	職員を育成するための計画は今のところ立てていませんが、外部講師をお呼びしての研修会の実施や、法人内外の研修には職員に紹介したり、業務命令として研修に参加させており、研修後も職員会議で報告の機会を設け、研修内容の共有ができるようにしています。		
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	新潟県認知症高齢者グループホーム協議会に参加しており、近隣の同業者との交流やネットワークづくりの話は出ていますが、実施はされていません。		同業者との交流する機会を設け、勉強会や相互訪問を通じてサービスの向上に繋がら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	ご入居者の容態の変化や重度化等により職員の介護負担軽減のため、適宜、パート職員の雇用、ボランティアの受け入れを実施しているほか、夜間職員の増員を行っており、職員のストレス軽減に繋がるよう努めています。		
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	サービスを利用開始される前にはご利用者・ご家族共に見学に来ていただき、一緒にお茶を飲んでもらったりして雰囲気を感じていただいてから入居していただくように対応しています。		
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	職員個々の意識としてのバラツキはありますが、調理準備や洗濯物たたみ、掃除などご利用者のできる範囲で行なっていただき、ご利用者と支え合う関係を築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	職員個々の意識に多少の違いはありますが、通院についても状況に応じて職員とご家族が交互に行うなど、一緒に本人を支えていこうとしています。		
・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	日々のミーティングやカンファレンス、職員会議等で、必ずご利用者一人ひとりの状況を把握、検討し、ご本人の意向の把握に努めています。		
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	ご本人の基本情報を職員で共有し、よりご本人やご家族について理解を深め関係づくりに努めています。センター方式についても使用できる場所は取り入れ、基本情報や認定情報、ご家族との会話で得た情報により、ご本人のこれまでの暮らし方や生活歴、性格、趣味等をつかんでいます。		
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	職員間でのアセスメント、カンファレンスから介護計画への流れの理解が、まだまだ機能しておらず、現段階では、本人本位の介護計画になっているとはいえないところがあります。		職員間でのアセスメント、カンファレンスから介護計画への流れの理解を深め、本人本位の介護計画の作成に繋がられることを期待します。
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	6ヶ月に1回の定期的な見直しは行っており、モニタリングも毎月実施し、急な対応についても必要関係者と話し合い、行っていますが、新たな計画作成までは対応できていません。		ご利用者の状態に合わせサービス内容を変更した場合も、介護計画を実態に合わせ見直しをされることを期待します。
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	例えば、定期受診の通院介助に行くケースもありますし、急に通院介助ができなくなったご家族の代わりに、職員が対応することがあります。ご本人が買ってきてほしいものや、修理してほしいものなどを職員が行うなど、ご家族の状況を考慮しながら、対応しています。		

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	かかりつけ医2か所より月1～2回の往診を受けており、その際往診前に、入居者容態連絡表を使用し、ご利用者の容態を事前にかかりつけ医に知らせています。また、かかりつけ医を別に持っているご利用者については、定期的に受診しています。		
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	現時点では、重度化した場合や終末期のあり方について、事業所としての話し合いや対策・準備はされていません。		事業所として重度化した場合や終末期のあり方について検討し、ご家族への説明を早い段階で行わ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	言葉がけや接遇に関しては、職員間の話し合いや講演会等により、日々の介護を振り返る機会を持っています。また情報の取扱いについても、個人情報に記載してある記録は書庫や戸棚に収納し適切に管理しています。		ご利用者に対しての幼稚な対応もたまに見られることもあります。日々の振り返りや研修を通じて言葉かけや対応についても改善されることを期待します。
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	一日のうちで、食事、おやつ、お茶の時間以外は、一人ひとりのペースに合わせてご自由に過ごしてもらっています。入浴も一週間二回を基本に、ご本人の体調や意向に合わせて支援しています。		
(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	ご利用者には、できる範囲で食事の準備や後片付けを職員と一緒にやってもらっています。また、事業所の敷地内には畑があり、収穫した野菜を料理するなどして食事が楽しみなものにな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	排泄パターンやオムツ交換のタイミングについては、職員が、その人なりのリズムをつかみ、個々に適した方法を考えて支援しています。		

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	基本的に週2～3回の予定は組んでいます。個々人のその日の体調や状況に応じて対応しており、入浴を拒むご利用者に対しても人を代えたり、時間を変えたりして入浴していただくようにしています。		
(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	必要に応じてのカンファレンスやアセスメントにより、その人に適した対応や役割について話し合いをもって検討しています。食事づくり、縫いもの、清掃、畑仕事など、個々人のできることや興味のあることについても支援しています。		
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	ご本人の希望に応じて散歩やスーパーへの買い物、高田公園の花見やご自宅までのドライブ等に出かけています。		
(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	身体拘束については意識して気をつけていますが、職員集団として禁止の対象となる具体的な行為を正しく認識しているとは言えない状況です。		ご利用者の希望により転倒防止のためのベッド柵をつけている方もおられるようですが、同意書を頂くなどの対応や、身体拘束に対する理解を深める研修の検討等をされることを期待します。
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	居室には鍵はかけておらず、玄関も日中の時間帯は鍵はかけておらずチャイムにて対応するようにしています。		
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ついては、日々の引き継ぎ時に報告合っています。その他、職員会議や必要に応じて打ち合わせや連絡を取り合う対応をしています。		
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	救急法については開所時に消防署の職員に来て頂き講習を受けました。応急手当については、事業所のマニュアルや会議にて確認しています。		

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)
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	災害時における避難体制や訓練は年2回実施し、そのうちの1回は地域の方や消防団と協力し、一緒に行う予定です。		避難訓練はまだ1回しか行われておらず、夜間想定や地域の方・消防団の方の参加はまだありません。また、水の備蓄もされていないようですので、災害時を想定した対応を検討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	ご本人の食事量の把握、水分摂取量の確認は毎日確認しています。個々人により、食事制限があったり、嫌いなもの、食べられないもの、好きな物等を把握し、献立の内容の一部変更や代替えの物を用意するなどして対応しています。		
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	清潔感と整理整頓に心がけており、写真を飾ったり季節感や行事に合った飾り付けにも気配りをしています。		
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	ご自宅で使われていた家具や物品を使用されている方もおり、ご本人の好きなタレントや、ご家族の写真も自由に貼ってもらっています。		