

# 調査報告書

## 地域密着型サービスの外部評価項目構成

	項目数
I. 理念に基づく運営	11
1. 理念の共有	2
2. 地域との支えあい	1
3. 理念を実践するための制度の理解と活用	3
4. 理念を実践するための体制	3
5. 人材の育成と支援	2
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援	2
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応	1
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援	1
III. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント	6
1. 一人ひとりの把握	1
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	2
3. 多機能性を活かした柔軟な支援	1
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	2
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援	11
1. その人らしい暮らしの支援	9
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり	2
<b>合計</b>	<b>30</b>

訪問調査日	平成 19 年 7 月 31 日
調査実施の時間	開始 10 時 30 分 ～ 終了 15 時 30 分
訪問先事業所名 (都道府県)	グループホーム すみれ （ 北海道 ）
評価調査員の氏名	氏 名 <u>酒主 智仁</u>
	氏 名 <u>山口 真由美</u>
事業所側対応者	職 名 <u>管理者</u>
	氏 名 <u>竹中実佳</u>
	ヒアリングを行った職員数 ( 2 )人

**○項目番号について**  
 外部評価は30項目です。  
 「外部」の列にある項目番号は、外部評価の通し番号です。  
 「自己」の列にある項目番号は、自己評価に該当する番号です。参考にしてください。  
 番号に網掛けのある項目は、地域密着型サービスを実施する上で重要と思われる重点項目です。この項目は、概要表の「重点項目の取り組み状況」欄に実施状況を集約して記載します。

**○記入方法**  
 [取り組みの事実]  
 ヒアリングや観察などを通して確認できた事実を客観的に記入します。  
 [取り組みを期待したい項目]  
 確認された事実から、今後、さらに工夫や改善に向けた取り組みを期待したい項目に○をつけます。  
 [取り組みを期待したい内容]  
 「取り組みを期待したい項目」で○をつけた項目について、具体的な改善課題や取り組みが期待される内容について記入します。

**○用語の説明**  
 家族等 = 家族、家族に代わる本人をよく知る人、成年後見人などを含みます。  
 家 族 = 家族に限定しています。  
 運営者 = 事業所の経営・運営の実際の決定権を持つ、管理者より上位の役職者(経営者と同義)を指します。経営者が管理者をかねる場合は、その人を指します。  
 職員 = 管理者および常勤職員、非常勤職員、パート等事業所で実務につくすべての人を含みます。  
 チーム = 管理者・職員はもとより、家族等、かかりつけ医、包括支援センターの職員等、事業所以外のメンバーも含めて利用者を支えている関係者を含みます。

[認知症対応型共同生活介護用]

# 1. 調査報告概要表

作成日 2007年8月8日

## 【評価実施概要】

事業所番号	,0175000835
法人名	特別非営利活動法人 すばる
事業所名	グループホーム すみれ
所在地	北見市留辺薬町花丘22番地31 (電話)(0157)45-3011

評価機関名	有限会社 NAVIRE
所在地	北見市本町5丁目2-38
訪問調査日	7月31日

## 【情報提供票より】(19年7月1日事業所記入)

### (1)組織概要

開設年月日	平成 17 年 11 月 10 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	10 人	常勤 6 人, 非常勤 3 人, 常勤換算	7.0 人

### (2)建物概要

建物構造	木造造り	
	1 階建ての	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)	28,000 円	その他の経費(月額)	12,000~17,000 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	無	
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		1,100 円	

### (4)利用者の概要(7月1日現在)

利用者人数	9 名	男性	4 名	女性	5 名
要介護1	1 名	要介護2	2 名		
要介護3	3 名	要介護4	2 名		
要介護5	1 名	要支援2			
年齢	平均 83.5 歳	最低	74 歳	最高	93 歳

### (5)協力医療機関

協力医療機関名	北見中央病院・おんねゆ診療所・温根湯歯科
---------	----------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームのまわりは緑が多く、木陰には、休憩用の椅子を設け玄関先のプランターや畑には花が咲き、目を楽しませてくれます。種をまくことから収穫までを利用者と一緒に行う事で、外に出るきっかけにもなっています。昼間は4人体制をとることで関わりを密にし利用者を第一に考え、居間で思い思いにくつろぎ、人生の大先輩として敬う気持ちを忘れずに共に生活しています。理念にもあるゆつくりとのんびりとを職員全員が理解し実践することで管理者、職員とも利用者との関わりを大切にして楽しい気持ちで利用者として生活しています。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	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) 前回の評価においての改善課題として、重要事項に権利、義務について詳しい内容を記載しています。外出時には近隣の方々に声をかけるよう心がけ、地域の行事に参加し家族にも案内することで、ホーム、利用者への理解を深める努力が見られます。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 自己評価の実施にあたり、管理者、職員は今までの業務や支援の在り方を振り返る機会と捉え、全員で話し合い実施しています。
重点項目②	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) 第一回の運営推進委員会が地域包括支援センター、民生委員、地域住民代表、利用者家族、利用者が出席し開かれ、ホーム側からの報告とともに、火災時において自治会との支援体制を整え必要という課題も見つかり、地域との関わりを密にする努力が伺えます。
重点項目③	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) 家族に対して月一回のお便りで行事等の写真を送付し、参加行事を増やし、直接見てもらい意見、不満、苦情など言いやすい雰囲気作りにつとめていて、相談時はそのつど話し合い運営に反映されています。
重点項目④	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3) 地域の薬局、商店、理容室など顔見知りになり、行事(つつじ祭り蕎麦作り、温泉祭り、菊祭り、畑の収穫祭)などに積極的に参加しています。ホームの行事に参加してもらうことで理解が深まり協力の輪の広がりを築く姿勢が伺えます。

## 2. 調査報告書

(  部分は重点項目です )

取り組みを期待したい項目

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)	(○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)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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	自分らしくゆっくりのんびりと「長い人生の主役です」を理念として、利用者の立場に立って関わり方を大切に話して作り上げています。		
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	理念は職員は全員理解しており、理念において目的意識を持つての関わり方を毎朝ミーティングで話し合っています。		
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	事業所が孤立することのないよう、地域の行事(盆踊り、つつじ祭り等)参加しています。交番はもちろんの事、地域のスーパー、理容院などでも利用者全員が顔なじみになっており協力関係が築かれています。		
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	管理者、職員は地域に対しての取り組みの項目での気づきがあり、今後、取り組む必要性を感じ、評価結果を踏まえた取り組みを行う姿勢が見られます。		
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	1回目の運営推進会議は今月に行われ、ホームの目的、説明、年間行事、利用者と職員の健康管理、防災訓練の協力体制等の支援についての議題を話し合い地域との関わりを密にする関係を築くために努力している姿勢が見られます。		

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)	(○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)
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	市の担当者とは相談や確認等の際には話し合っており、サービス上、問題発生時には必ず相談し連絡を取って関係を密にしています。		
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	月一回、ホームだよりを送り、金銭管理、健康状態、職員の移動をご家族にお知らせしています。また、ご家族の訪問の際は、日常の様子や意見、相談等を聞き、運営に反映させ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	重要事項説明書に苦情受付機関が明記されています。電話や面会時に家族等の意見、不満等をコミュニケーションを重視して対応しています。また、出た意見や苦情は管理者、職員と共に相談し対応を考え運営に反映させています。		
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	異動や、離職時の際は、管理者から細かな点を引き継ぎ、利用者のケアに影響のないように支援しています。また事前に利用者や家族に説明し、ダメージを防ぐよう配慮をしています。		
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	運営者は外部研修の機会をなるべく確保し、育成に努めています。ミーティングや会議での伝達講習や報告会も行っています。		
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	地域の同業者と交流する機会を外部研修で設け、サービスの質を向上させていく取り組みを行っています。		

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)	(○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)
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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、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	本人、家族と話し合い、納得した上で徐々に馴染めるように職員同士も相談しながら工夫しています。また、家族の宿泊も可能にしています。		
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	本人の立場を理解し、喜怒哀楽を共にし、支えあう関係を築いています。また、常に感謝の気持ちを言葉に表現するように職員に指導し実践されています。		
<b>Ⅲ. 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	一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努め、外出や生活を支えられるよう努めています。		
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	職員は会議やモニタリングでケアのあり方について話し合い、それぞれの意見や、アイデア、改善点を反映した介護計画を作り、本人や家族の希望や意向も反映させるように聞き取りして作成しています。		
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	3か月に1度の見直しと変化があれば随時作成しています。また個人記録に1日の様子や気づきを記入し、情報を共有しながら見直しに活かしています。		

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)	(○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)
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>					
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	その時々要望に応じて、週1回の訪問看護や家族の宿泊、自宅への外泊など家族と協力しながら柔軟な支援をしています。		
<b>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</b>					
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、家族と話し合い希望に応じて週一回の往診、かかりつけ医師との関係を築いている。24時間かかりつけ医師の対応が出来る支援体制になっています。		
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	本人や家族の意向や希望を聞き、かかりつけ医師と相談しながらホーム全体で方針を共有しています。		
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<b>1. その人らしい暮らしの支援</b>					
<b>(1)一人ひとりの尊重</b>					
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	一人ひとりの人格や誇りを尊重し、目立たずにさりげない言葉がけと対応をして、プライバシーを損ねないように心掛けています。		
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	利用者が、以前の生活と大きな変化がないように、習慣を大切にして、その日にしたい事を把握し、利用者のペースを尊重し、柔軟に対応しています。		

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)	(○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)
<b>(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</b>					
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	食材を一緒に買い物に行ったりホームのは畑で採れた野菜を利用者と話し合い調理し、好みの把握もされ、食事の準備や後片付けの手伝いも行って貰っています。		
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	チェックシートで最低週2回は全員が入浴できるように確認し、希望があればいつでも入浴可能です。それぞれの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ます。		
<b>(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</b>					
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	入居前に興味や特技などの、生活歴を把握し、得意な分野で一人ひとりが力を発揮出来るように支援しています。畑仕事、散歩、買い物等、生活に変化を持たせる配慮を行っています。またボランティアの訪問でのそば打ちや試食なども行っています。		
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	天気の良い日などは、散歩や買い物、ドライブ、馴染みの理容店など、戸外にでかけられるよう支援しています。		
<b>(4) 安心と安全を支える支援</b>					
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	運営者及び、職員は鍵をかけることの弊害を、良く理解しており、一人ひとりの外出の傾向や癖を把握して対応しています。また、近所の方には、理解を求め連絡してもらえる関係も築かれています。		
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	ホームでの火災避難訓練はしていますが、地域の人々への災害や避難訓練の際の協力関係を得られるまでには至っていません。	○	不測の事態を想定した取り組みとして、ホームだけでは限界があり、地域と連携が不可欠になります。今後、地域の人々の協力のもとでの避難訓練の実施を検討す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)	(○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)
(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	メニュー表を作り、食べる量や栄養バランスを考え、健康を確保できるように一人ひとりの健康や摂取状態に応じた支援をしています。		
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	共用の空間は落ち着きがあり、穏やかな日差しの中、自宅の延長として、一人ひとりのその人らしい暮らしが送れるように季節に合わせ飾り付けや生活感が出るように工夫しています。利用者が穏やかに安心して、居心地良く過ごせるように努めています。		
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	本人や家族と相談しながら使い慣れた物や好みの物を持ち込んでおり、家族の写真や孫からのプレゼントなどを飾り、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしています。		