

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
合計	30

訪問調査日	平成19年8月23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)	グループホーム松風 (北海道)
評価調査員の氏名	氏名 <u>垂石 博義</u> 氏名 <u>土田 真澄</u>
事業所側対応者	職名 <u>施設長</u> 氏名 <u>伊藤 雅規</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 平成19年 9月27 日

【評価実施概要】

事業所番号	175000926
法人名	(株)ナショナルスタッフセンター
事業所名	グループホーム松風
所在地	北見市とん田東町450番地の7 (電話) 0157-26-1177

評価機関名	(有)NAVIRE
所在地	北海道北見市本町5丁目2-38
訪問調査日	2007年8月23日

【情報提供票より】(19年8月6日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 19 年 3 月 21 日
ユニット数	2 ユニット
職員数	8 人
利用定員数計	18 人
常勤 7 人, 非常勤 1 人, 常勤換算 7.5	

(2)建物概要

建物構造	軽量鉄筋造り
	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)	34,000 円	その他の経費(月額)	11月~3月暖房費・10,000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	有/無	
食材料費	朝食	300 円	昼食	450 円
	夕食	500 円	おやつ	50 円
	または1日当たり	1,300 円		

(4)利用者の概要(8月6日現在)

利用者人数	17 名	男性	6 名	女性	11 名
要介護1	2 名	要介護2	6 名		
要介護3	5 名	要介護4	3 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 83, 41 歳	最低	62 歳	最高	99 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	北見赤十字病院・医療法人慈恵会北見中央病院・医療法人社団藤沢歯科医院
---------	------------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

グループホーム松風は、北見市中心部より西部に位置し、建物は洋風の2階建て、玄関前は広いスペースが確保されて南側には畑もあります。幹線道路沿いの住宅地と商業地に面しており隣に協力医療機関があり、高齢者下宿も併設されています。利用者同士が畑仕事に協力して作業を行ったり、行事等を通じて交流を深める事に職員が支援を行っています。理念に掲げているおいしい食事では、管理栄養士が畑で取れた野菜を使い四季を感じるメニューをカロリー計算しておいしく楽しい食事の提供も行っています。

【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)
	今回が初めての外部評価となりますが、評価を通じてこれまでの様々な課題に対する改善点にも前向きに検討する姿勢が見られます。
重点項目②	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	初めての自己評価への取組みは、日々の職員のミーティング内容を基に、管理者と共に取組み利用者・家族の意見・要望を謙虚に検討し、地域の人々に理解される良いホーム創りを目指しています。
重点項目③	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)
	これまで2回運営推進会議を開催しており、管理者・職員・家族の代表・ケースワーカーとで構成されており、議事録を家族に報告しています。出席者として市担当者や民生委員・近隣住民にも参加して頂き、定期的に開催しサービスの質の向上を目指しています。
重点項目④	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)
	職員は家族の訪問時に利用者の様子を伝えたり家族の要望を聞入れる体制が出来ており意見箱も設置しています。今は3ヶ月に1度ホームだよりを発行していますが、内容や発行期間の検討を通じより良い家族との関係を築く取組みが見られます。
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)
	町内会組織のない地域にあり人々との係わり合いが薄い状況ですが、利用者の生活を豊かにするため、また外出時や避難面からも支えて頂く関係を築く取組みが見られます。

(有)NAVIRE

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)
I. 理念に基づく運営					
1. 理念と共有					
	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	四季のある、自由な生活快適に、やさしい介護、おいしい食事を理念に掲げ本人本位の生活の内容になっています。		
	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	理念はホーム内に見やすい位置に掲示されていて管理者は職員とのミーティング時、随時確認し普段の時間の中でも理念の共有に努めています。		
2. 地域との支えあい					
	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	町内会組織がない地域なので町内会行事等の参加はありませんが併設の高齢者下宿の方達と畑仕事を一緒にしたり、市主催の敬老会にも参加しています。	○	高齢者下宿の方達と食事会を開催しているので今後は、家族にも声を掛け、さらに隣近所の人達にも声を掛けて交流が増える事を望みます。
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
	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	今回初めての自己評価ですが、管理者・職員全員が取り組みサービスの質の向上に活かす為外部評価も受入れる姿勢が見られます。		
	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	これまで運営推進会議は開催されていましたが、出席者が家族代表と管理者・職員・CWで開催しています。全ての家族に報告し理解を頂くよう努めています。	○	平成18年9月以降実施されておらず、行政の担当者、民生委員や近隣住民の方達にも依頼をして運営の理解を得る様、取組む事を望みます。

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	運営上疑問点については、その都度市の担当者に連絡をして意見や指導を受けています。		
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	家族が訪問されたとき、健康状態や日々の出来事について報告しており、突発的な病気や事故についても受診結果報告を行っています。		
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	ホーム内に苦情受け窓口の意見箱の設置がしてあります。家族からの不満・苦情は、随時受付けて対応しています。		
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	離職した職員が数名おり、入居者の精神的落込みはみられましたが、在職のスタッフや引継ぎのスタッフのケアによりフォローしています。		
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	研修会があれば参加していますが、参加者は勤務シフトにより決める仕組みを取っています。研修で知り得た内容については、合同ミーティング等の場にて他スタッフへ報告し、情報の共有とスキルアップに役立てています。	○	内部研修も積極的に取入れ意図的・計画的に充実した研修の在り方を検討する事を望みます。
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	グルーホーム連絡協議会に加盟し、研修会等で交流しています。	○	他の同業者との職員の研修・見学会などで相互交流を深めていき、それによってサービスの質の向上を深めていく事を望みます。

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 (すでに取組んでいることも含む)
Ⅱ.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、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	利用申し込みがあった場合、利用者や家族に対し、施設内の見学等で雰囲気を感じ取ってもらえる様配慮しています。		
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	日常生活する中でコミュニケーションや表情から利用者の感情を理解し、家事や畑作り・散歩・買物等を一緒に行ない互いに支えあう関係が築かれています。		
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					
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	職員は利用者の思いや希望を把握する様心掛けています。意向の把握が困難な場合は、家族と一緒に相談しながらより良い介護が出来る様検討しています。		
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	利用者・家族・職員・介護支援専門員・看護師等で話し合い、意見やアイデアの集約・見直しの検討を行っています。月1度のカンファレンスも実施しています。		
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ヵ月毎の見直しや、変化がある場合、利用者や家族と相談した上で随時計画の見直しを行っています。		

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)
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	利用者や家族の状況に応じ、受診や送迎が必要な場合、柔軟にホームで対応しています。買物の支援も行っています。		
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	利用者や家族の希望された病院への受診やかかりつけ医師の往診をしてもらっています。急変時は、かかりつけの病院に連絡し搬送を行なっています。		
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	利用者や家族に終末期の対応は受け付けていないと説明しています。		
IV. 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	ゆっくりはっきりと聞き取りやすい話し方を心掛けています。介護記録を持出さない様確認し、個人情報の利用に関しても家族の同意を得ています。		
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	利用者の生活ペースを大切に支援を行う様心掛けています。また職員が一人ひとりの状況を充分把握して支援をしています。		

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)	(○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)
(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	季節感のあるおいしい食事を提供しており、ホームの畑で取れた野菜を利用しています。食事の配膳や後片付けは利用者自ら積極的に手伝っています。		
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	入浴日は決まっていますが利用者の希望や状態により、いつでも入れる支援を行っています。入浴をしたがらない利用者については様子を見ながら声掛けして支援をしています。		
(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	一人ひとりが力を発揮できるよう食事の配膳や後片付け・買物・散歩・畑仕事等の支援をしています。		
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	利用者の買物や散歩等の外出支援を行っており、菊祭りではみんなで見学に行き季節感を感じる配慮をしています。		
(4) 安心と安全を支える支援					
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	日中は玄関や階段には鍵は掛けていませんし、居室の戸には鍵は付いていますが、本人の了解を得て鍵を掛けない様声掛けしています。		
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	7月の避難訓練では消防署の担当者が避難誘導時の職員の動きについて指導を行ない、マニュアルを確認し緊急連絡網に従って実践出来るよう心がけています。	○	2階の利用者をどの様に誘導避難させるかの検討と、隣近所の方々の手助けを得る様、付き合いや理解を得る様に働きかける事を望みます。

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	職員が一人ひとりの生活記録を把握し、適切な水分の摂取や食事の摂取量の支援をしています。食事内容については栄養士がバランスが取れカロリー計算されたメニューが提供されています。		
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	居間には誕生会や行事での写真の掲示、手作りの作品や短冊が飾られており季節感を感じる工夫を取入れています。下駄箱・トイレなどの表示も大きく見やすい位置に掲示しています。不快な音や光がない配慮もされています。		
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をを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	入居前に利用者や家族に説明がされており今まで使用していた布団・タンス・テーブル・イス等を持ち込み自分らしい空間で生活をしています。		