

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
理念に基づく運営	16
1. 理念の共有	3
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	5
4. 理念を実践するための体制	4
5. 人材の育成と支援	3
安心と信頼に向けた関係づくりと支援	3
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対1	1
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支2	2
その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント	7
1. 一人ひとりの把握	2
2. 本人がより良く暮らし続けるための介護計画の12見直し	12
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2	2
その人らしい暮らしを続けるための日々の支援	15
1. その人らしい暮らしの支援	13
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり	2
合計	41

訪問調査日	平成 20年3月10日
調査実施の時間	開始 10時00分 ~ 終了 15時30分
訪問先事業所名 (都道府県)	はあとふるあたごグループホーム新津 (新潟県)
評価調査員の氏名	氏名 <u>山崎 由美</u>
	氏名 <u>高橋 玲子</u>
事業所側対応者	職名 <u>管理者</u>
	氏名 <u>木根淵 幸子</u> ヒアリングを行った職員数 (2)人

訪問調査日

項目番号について
外部評価は41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。

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。

1. 調査報告概要表

評価確定日 平成20年5月19日

【評価実施概要】

事業所番号	1570104032
法人名	株式会社 はあとふるあたご
事業所名	はあとふるあたご グループホーム新津
所在地 (電話番号)	新潟市秋葉区荻野町 2番26号 (電話) 0250-21-2888
評価機関名	特定非営利活動法人 ウェルフェア-普及協会
所在地	新潟県三条市東三条1丁目6番14号
訪問調査日	平成20年3月10日

【情報提供票より】(20年2月1日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 15年 12月 5日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	18 人	常勤 15人, 非常勤 3人, 常勤換算	15.1人

(2)建物概要

建物構造	軽量鉄骨造り		
	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)	45,000 円	その他の経費(月額)	円
敷金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(50,000 円)	有りの場合 償却の有無	有
食材料費	朝食	300 円	昼食 300 円
	夕食	300 円	おやつ 100 円
	または1日当たり 1,000 円		

(4)利用者の概要(2月1日現在)

利用者人数	18名	男性	3名	女性	15名
要介護1	6名	要介護2	6名		
要介護3	3名	要介護4	3名		
要介護5	名	要支援2	名		
年齢	平均 86歳	最低 75歳	最高 93歳		

(5)協力医療機関

協力医療機関名	下越病院・井上内科クリニック・新潟歯科医師会
---------	------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

荻川駅より徒歩7分の新興住宅街に位置しており、スーパー、コミュニティセンター、介護施設、学校等が隣接している利便性に優れた土地である。開所4年目となり地域にもなじみ、買い物に出かけると声をかけてもらえるようになった。事業所は、「人を一番大切にします。」という理念を掲げ、全職員で利用者の思いを大切に、寄り添いながら生活を共にしており、ゆったりとした時間が流れていて穏やかな雰囲気である。

【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)
	前回の外部評価の改善課題として2階の日中の施設があげられた。そのため、施設しないための取り組みを全職員で話し合い改善している。
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)
	自己評価は全職員で作成し、会議で改善策を話し合い、今後の取り組みに対して一人ひとりが理解し、取り組む体制ができている。
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)
	主な討議内容は、入居者の状況、行事内容、ヒヤリハット等の報告をして、さらに相談や意見交換も行い、地域のつながりの重要性を認識しながら取り組んでいる。
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)
	意見箱の設置や面会時の話し合い、家族アンケートで家族の意見要望をもらい、職員会議で話し合いながら改善できることから早々に対応している。その他2ヶ月に1回、家族に写真の送付や状況報告等を定期的に行い、家族からの情報を運営に反映できるよう取り組んでいる。
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)
	町内会の一員として町内の行事に参加したり、買い物に出かければあいさつを交わし顔馴染みになり、地域との関わりをもっている。

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)
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	利用者の思いを大切にその人らしい生活が送れるよう援助したいという思いで「人を一番大切にします。」という理念をつくりあげている。		
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	朝礼時、全員で理念を唱和し、理念を基に一人ひとりが目標を掲げ、職員同士で確認し合い日々取り組んでいる。		
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	ホームの玄関に理念を掲示している。また、年1回の家族会で理念を理解していただく取り組みを行っている。地域には、月刊誌に理念を盛り込んで配布し理念の浸透に取り組んでいる。		
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	町内会の一員として回覧板に情報を掲載しており、回覧を見た絵手紙教室の先生が教えに来てくれるなど地域との交流がある。また、利用者の家族が、地域の方を誘ってグループホームの行事に参加している。		
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	全職員で自己評価票を作成し、自己評価、外部評価の意義を理解している。改善点や取り組みの強化したいところを職員会議で話し合い取り組んでいる。		

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、そこの意見をサービス向上に活かしている	運営推進会議は地域包括センター職員、町内会長、家族会長、副会長の参加で2ヶ月に1回行い、主に入居者の状況、ヒヤリハット等報告している。AED取り入れの要望や、町内の防災組織づくり等いろいろな意見をいただきサービス向上に活かしている。		
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	市の合併前は、密に連携していたが合併後は問い合わせのみで、事業所からの情報の発信がない。		地域の認知症ケアの拠点として役割を果たしていくことを期待したい。
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	管理者が外部の研修に参加し、事業所内で勉強会を行い、虐待は暴力だけでなく言葉での中傷も含まれることも伝え、日々のケアに努めている。2ヶ月に1回、自己評価の項目に虐待に関する質問を入れ防止している。		
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	2ヶ月に1回、定期的に利用者の状況や写真を送ったり、職員の異動は利用者や家族、個々に合わせた報告をしている。		
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	意見箱を設置しているが利用がないため、年1回、家族会を行う案内を送付の際に、アンケートをつけて意見や苦情等を聞くようにしている。		
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	運営者と管理者は3ヶ月に1回、会議を行い、また、毎月の職員会議では意見交換の場を設け、運営に反映させている。		
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	離職しないように、いつでも悩み等を聞ける環境をつくっている。やむを得ない離職の場合は、ユニットリーダーがフォローして利用者のダメージを防ぐ配慮をしている。		

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。	マニュアルは整備されており、職員がいつでも確認できるように事務室に置き、周知されている。ノロウイルスで見直しが行われている。		
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	法人内外の研修があり、段階に応じた研修を受ける機会を設けている。奨励制度があり、資格取得できる機会も確保されている。		
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	近隣にグループホームが1件あり、月1回相互研修を行っているが全員が行っておらず、職員からもみんなで参加したいという声がある。		職員全員で取り組んでないので全員が参加し、学べる機会をつくり話し合いを設けることを期待したい。
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	運営者が職員の誕生月に直筆の手紙を持って訪れ、労をねぎらっている。また、メンタルケアの研修会を行い、悩みや不満を聞き、ストレスの軽減に工夫している。		
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	家族の方が見学に来た際、次回本人と一緒に来てもらい、意思を確認をした上でサービスを利用してもらうようにしている。		
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	利用者が得意なことを活かせる場面をつくり、ちまき作りを学んだり、生活の中で相談にのってもらいアドバイスを受け、支えあう関係を築いている。		

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	家族と一緒に参加できる行事の企画をし、関われる機会を設け、情報交換を密にし、職員と家族で協力しあい支えていく関係を築いている。		
. 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	現在は包括式アセスメントを利用しているが、4月からセンター方式にするため準備中である。利用者、家族より今までの生活歴やこれからどんな生活が送りたいか等把握に努めている。		
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、日々の生活からも情報を収集している。知り得た情報は、記録に残し把握している。		
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	ユニット会議時に2名位づつ、職員でカンファレンスを行い本人、家族の意向を考慮しながら、本人本位の介護計画を作成している。		
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回定期的に見直しを行っている。また、状態の変化があった場合は、その都度家族と相談しながら新たな介護計画の作成をしている。		
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	協力医院への通院や、家族が付き添っての外出、外泊の支援など柔軟に対応している。		

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	入居時、協力医院の紹介をし、同意を得られた利用者は月1回受診している。馴染みのかかりつけ医に受診の場合は、家族が付き添い受診している。時間は決められているが、往診の対応もあり適切な医療が受けられている。		
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	終末期のあり方については家族と話し合いを設けている。しかし、医療従事者、土・日・夜間の問題もあり検討中である。		事業所のできる範囲の伝達や家族の意向を考慮しながら、実現に向け取り組みを期待したい。
. 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	入浴、トイレ誘導は他の利用者に気付かれないような声かけや、プライバシーの配慮について事業所内で討議し、プライバシーの確保の徹底に努めている。		
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	1日の流れは大体決まっているが、職員のペースにすることはなく一人ひとりのペースを大事にして、無理なく過ごせるよう意向を把握しながら支援している。		
(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	一人ひとりの役割ややりたい気持ちが大事にされており、能力に合わせて楽しみながら食事作りが行われている。また、職員は利用者と一緒に会話を楽しみながら食事をとっている。		
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	排泄の失敗を減らすために、時間毎の声かけや誘導を行ったり、下剤の服用など気持ちよく排泄できるよう支援している。		

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	入浴時間は大体決まっているが、ほとんどの利用者が2日に1回のペースで入浴している。ゆずやみかんの皮を入れて香りを楽しみながら入れる支援をしている。		
(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	食事の手伝い等、利用者が率先して行っている。やりたいという気持ちを大切に、みんなが少しでも関われる工夫をして支援している。		
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	近隣の介護施設に遊びに行ったり、午前午後1時間づつある余暇活動で、買い物や散歩等、一人ひとりの希望に沿って出かけている。		
(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	管理者が、研修に参加して職員に伝達講習を行い、全職員に周知徹底している。		
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	家族から安全確保のため鍵をかけてほしいと要望があったが、鍵をかけることの弊害を説明し理解を得ることができ、鍵をかけないケアに取り組んでいる。		
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	誤薬予防のため個々の服薬方法を変えたり、転倒防止のためコードに引っかからない工夫をして事故防止に取り組んでいる。		
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	全職員を対象として、上級の救命救急の資格を持っている職員による講習会や初期対応の訓練を行い、急変に対応できるよう備えている。		

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	半年に1回、昼夜を想定した避難訓練を行っているが、地域で防災マニュアルを作成しており、地域とどのように連携していくかが今後の課題である。		地域の方に避難訓練の参加の呼びかけや、災害時の協力をお願いするなど働きかけていくことを期待したい。
(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	職員が利用者の希望を取り入れながら献立を作成し、栄養バランスに配慮している。摂取量、水分量は生活記録で把握し、好みや場面に応じた調整をしている。		
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	利用者が余暇活動で作成した作品がセンスよく飾られ、とても落ち着きがあり、安らいで過ごせるような工夫をしている。		
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、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	立派な仏壇や、クローゼットには神棚があったり、利用者本位の居心地の良さに配慮している。		