

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 調査実施の時間	平成 21年 3月 27日 開始 10時00分 ~ 終了 14時40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>渡邊 やよひ</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21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2-26 (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ー普及協会
所在地	新潟県三条市東三条1-6-14
訪問調査日	平成21年3月27日

【情報提供票より】(21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	17 人	常勤 15 人, 非常勤 2 人, 常勤換算	15.6 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)	16,000 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 (10ヶ月)
食材料費	朝食	390 円	昼食 390 円
	夕食	390 円	おやつ 130 円
	または1日当たり 1,300 円		

(4) 利用者の概要(2月1日現在)

利用者人数	18 名	男性	4 名	女性	14 名
要介護1	3 名	要介護2	5 名		
要介護3	3 名	要介護4	7 名		
要介護5	名	要支援2	名		
年齢	平均 86 歳	最低	76 歳	最高	95 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】

平成15年12月に開設したホームはデイサービス・居宅介護支援・福祉用具を展開する会社が認知症高齢者の方に「人を一番大切にします」という理念を掲げ開所した。荻川駅より徒歩7分ほどのホームは隣に介護老人福祉施設があり、近隣にはスーパーや公園が立ち並び新興住宅街の一角にある。ホームの庭には花壇や畑があり、利用者・職員ともに季節の野菜や草花を育て、収穫を楽しんでいる。職員は理念通り、利用者は勿論、地域の方も大切に、地域の中で共に生活するためのサポートをし、みんなが毎日笑顔で過ごせるよう取り組んでいる。ゆったりした環境の中、個々の役割を大切にケアの提供しているのが利用者の笑顔でうかがえる事業所である。

【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)
	先回の評価結果より、同業者との交流・重度化・終末期に向けた方針の共有・災害対策等、改善への取り組みを行い、改善されている。
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)
	より良いホームになるための気付きの機会と捉え、意義を全職員に説明している。自己評価票の作成は全員で行い、管理者がまとめている。
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)
	町内会長・包括支援センター職員・家族会会長、副会長の参加で定期的に行っている。ホームの現況報告や情報交換をして意見をもらい、サービス向上に活かした取り組みをしている。行政の参加を働きかけ、参加してもらえるようになった。
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)
	面会時に話を聞いたり、意見箱の設置・重要事項説明書の中で苦情相談窓口を明記し、表出する機会を設けている。
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)
重点項目	地域行事に参加したり、学童保育の方やボランティアの方の来訪で交流している。ホームを開放し、気軽に行き来できる関係を構築するために文化祭を開催する等、今後も地域の一員として必要な活動や役割を果たせるよう取り組んでいる。

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)
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	本社では「人を一番大切にします」という理念を掲げ、事業所では「住み慣れた地域の中でその一員として、その人がその人らしく継続した生活が送れるように、一人ひとりの思いを大切に温かな暮らしを支えていきます」という総合性を大切にした独自の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	理念を目につくところに掲示し、毎日の申し送り等で全職員で唱和し、職員同士が再確認して日々の業務で実践できるように取り組んでいる。		
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	「人を一番大切にします」という理念をかみ砕いて、運営推進会議時や面会等多様な機会を捉え、ホームの果たそうとしている役割を理解してもらえよう取り組んでいる。		
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	町内会に加入し、運動会や消防訓練等への参加、学童保育の方やボランティアの定期的な来訪、またはホームでの文化祭を3日間開催し、地域の方に参加してもらえよう機会をもち、地域の一員として活動や役割を果たし、交流することに努めている。		
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	より良いホームになるための気付きの機会として捉え、意義を全職員に説明している。自己評価票の作成は全員で行い、何度も職員会議で話し合い、管理者がまとめている。		

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)
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	定期的に運営推進会議を実施して、ホームの状況報告・事故報告・問題点等相談をして、意見をサービスの向上に活かしている。管理者は区との連携の必要性を感じており、行政に働きかけ、メンバーとして参加の運びである。		
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	毎月本社の月刊誌を届けたり、不明な点や問題があった時は電話で連絡している。管理者は地域の方へ認知症について理解してもらいたいという思いで勉強会等の必要性を感じているが、取り組みには至っていない。		区と協働し介護教室の取組み等、地域の認知症高齢者ケアの拠点としての役割を果たしていくことが期待される。
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	全体会議の中で勉強会を行い、「言葉・態度」について話し合い、日々の業務で職員同士が注意を払い、いつでも注意し合える環境づくりに努めている。		
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あわせた報告をしている	ホーム便り、金銭報告書や写真・運営推進会議の議事録等定期的に送付し、随時電話でも連絡している。またホーム便りには、職員やボランティアの方・協力医等の紹介をしてホームの状況や変化がわかるように報告している。		
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	意見箱の設置、重要事項説明書の中で受付窓口について明記し外部者へも苦情等表せるようにしている。他にも、面会時に意見や苦情を受けるようにしている。		
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	管理者は、日頃からいつでも意見や提案を聞くようにしている。職員より、地域との関わりを密にしたいという話があり、ホームでの文化祭を計画し、実施した事例がある。		
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	馴染みの関係を大切にしたいという思いはあるが、やむを得ず離職や異動があった場合は、法人の指針である「サービスの水準化」を基本に日頃から職員全員が統一した支援をして利用者に関わり、引き継ぎをしっかり行い、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。	独自の各種マニュアルが整備されている。事務所に保管しており、いつでも見れるようにしている。感染症や緊急時のフローチャート等見直している。緊急時のフローチャートは電話のそばに掲示してあり緊急に備えている。		
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	社内で年間計画があり、参加を促したり、社外研修にも資格取得を含め参加を推進している。ホーム独自の勉強会や介護技術確認シートで業務を振り返る機会を持ち、職員が同じ方向でスキルアップしたり、個々に合わせた段階的な取り組みを行っている。		
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	近隣のグループホームと月1回相互交流を行い、学ぶ機会を設けてサービスの質を向上させていく取り組みをしている。また、他の近隣のグループホームより実習生を受け入れて交流している。		
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	休憩時間・場所を設けている。管理者は職員の表情を読み取って声かけしたり、日頃から職員同士で悩みを話したり相談できる環境で、ストレスにならないよう工夫をしている。		
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	利用者が不安なく過ごせるように「ようこそ」という気持ちで迎え入れ、馴染みやすい雰囲気づくりをして、家族の方にも利用者と一緒に過ごしてもらい、馴染めるように工夫している。		
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	一緒に過ごす中で、料理の仕方や食材の名前を教えもらったり、できた時の喜び、頑張れたことを大いに評価し、支え合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	利用者にとって家族が一番の支えということを念頭におき、家族の声に傾聴することを心がけ、苦勞を共有し、本人と一緒に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	センター方式をアセスメントして活用している。利用者の歩んできた「物語」を大切に、一对一の関わりを持ち、心を通わせ本音を言える関係を構築していけるよう努めている。		
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	センター方式により一人ひとりの生活歴や暮らしぶりを細かく把握している。また、日々の生活で利用者との会話や、家族からの情報収集に努めている。		
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	気付きシートに記録した情報を基に、家族や本人と話し合い、意向を聞いてユニットリーダー・管理者・担当者で担当者会議を行い、利用者らしい計画作成している。		
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作成している	3ヶ月に1回評価を行い、半年に1回をめやすに見直ししている。毎日の記録や気付きシートから課題の把握や変化に気付きやすいように工夫し、状態変化時には家族に意見をもらい、現状に即した新たな計画作成している。		
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	本人や家族の要望を踏まえ、外出等柔軟な支援をしている。		

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)
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	希望を聞いて、入居前からのかかりつけ医の受診は家族が付き添うが、協力医に希望の利用者は月1回、職員が付き添っている。利用者の状態を医師へ情報提供して適切な医療が受けられるように支援している。		
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	本人・家族と話し合い、全員で方針を共有している。事業所としてできる範囲を明確化し取り組んでいる。		
. 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	利用者全員の記録簿が、誰もいないテーブルの上に置いてあった。保管場所は利用者の目に触れない場所に確保されている。言葉かけや対応に関しては、誇りを傷つけないような声かけを行っている。		記録は重要な個人情報なので所定の場所にきちんと保管して、プライバシーの確保に努めることが望ましい。
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、利用者共感し、自由に過ごしてもらうよう行動を見守っている。		
(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を大事にしており、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テーブルで楽しく食事をしている。		
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	チェック表により排泄パターンを把握している。定期的なトイレ誘導で日中はオムツからパッドにして、気持ちよい排泄を支援している。		

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	一人ひとりの希望やタイミングに合わせ、入浴できるよう支援している。利用者と1対1で交流できる大切な機会と捉え、じっくり話をしたり、季節ごとに柚子湯等、楽しめる工夫をしている。		
(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	調理や掃除・畑仕事等、本人の生活歴や得意な分野を活かした役割を与え、意欲をもってもらえるよう職員とともに行き支援している。		
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	毎日の買い物には利用者が交代で同行してもらったり、近くの喫茶店に足を運んだり、一人ひとりの希望に添えるよう臨機応変に職員が対応している。		
(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	勉強会で身体的・精神的弊害について、全職員が共通認識を持ち、自覚しない拘束が行われていないか振り返り、日々のケアに取り組んでいる。		
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	その人らしい自由な生活が送れるように見守りを徹底し、全職員が弊害を理解し、入口に鈴をつける等工夫し、日中は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	ヒヤリハット・事故報告書を記録し、ユニット会議や全体会議で話し合い、職員で原因究明し迅速に検討・改善に向けた取り組みを行っている。		
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	夏に1回看護師中心に応急手当や初期対応の訓練を行っているが、今後も訓練を予定し、急変や事故発生時に備えている。		

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	備蓄・防災セットを準備し、通報訓練・火災警報器の使用手順・地域の消火訓練に参加し災害に備えている。年2回避難訓練を計画し、昼夜想定で実施している。		
(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	参考資料を基に、1週間毎に職員が利用者の希望・季節感・栄養バランスを考慮した献立作成し、栄養バランスを確保した食事提供をしている。		
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	利用者の作品や写真・季節を感じる生花が飾られている。共有空間にはダイニングテーブルや畳のスペース・ソファが設置されているので、利用者が自由に休憩したり、くつろげるスペースを確保している。		
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て、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	広い居室には箆笥・ベッドが設置され、家族の写真・テレビ等、馴染みのものを自由に持参して、居心地よく過ごせるよう工夫している。		