

評価結果報告書

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

事業所番号	.0175000579
法人名	株式会社 北欧ハウジング
事業所名	グループホーム はな
訪問調査日	平成 19年 5月 17日
評価確定日	平成 19年 6月 1日
評価機関名	有限会社 NAVIRE

○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ています。

○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ています。

[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○をつけています。

[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を記入しています。

○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. 評価結果概要表

作成日 平成 19年 5月30日

【評価実施概要】

事業所番号	0175000579		
法人名	株式会社 北欧ハウジング		
事業所名	グループホーム はな		
所在地 (電話番号)	北海道北見市桜町6丁目2-1		(電話) (0157) 32-0087
評価機関名	有限会社 NAVIRE 北見事務所		
所在地	北海道北見市本町5丁目2-38		
訪問調査日	平成19年5月17日	評価確定日	6月1日

【情報提供票より】(平成19年 4月 1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 15 年 10 月 19 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 8 人, 非常勤	人, 常勤換算 6.2 人

(2) 建物概要

建物形態	単独	新築
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)	20,000 円	その他の経費(月額)	14,000 円	
敷金	無			
保証金の有無 (入居一時金含)	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		1,200 円	

(4) 利用者の概要(4月 1日現在)

利用者人数	18 名	男性	5 名	女性	13 名
要介護1	0 名	要介護2	5 名		
要介護3	6 名	要介護4	5 名		
要介護5	2 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 85 歳	最低 65 歳	最高 96 歳		

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	みやまクリニック・守谷記念整形外科・北見循環クリニック・清月クリニック・たにぐち歯科クリニック
---------	---

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

静かな住宅街の中、隣接する商業施設、近くには公園・医療機関があり、立地条件の良い場所に建てられています。近所の方が畑の掘りおこしをしたり、楽しみ事のひとつである花見には定休日にも関わらず飲食店のほうでお弁当を作ってくれたり、地域との関わりには、努力が伺われます。隣には、デイサービスがあり利用者の希望により、全身シャワーや岩盤浴も出来る様に配慮がなされています。理念は、自由で楽しく安心と、職員全員がケアに活かせるよう解り易い言葉で掲げています。又、その中には奥深さを感じ、より家庭的な雰囲気近づける努力をしているホームです。

【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) 前回の評価から改善点として、お金の所持や使うことの支援があげられ、お祭りや外出機会の時に買いたい物を選んだり、少額のお金で買い物をするの改善がみられます。日常的な外出支援では、冬季にも車椅子の利用者が多く、季節を感じてもらう為に温かい日には散歩をする支援を行っています。栄養摂取や水分確保の支援では、おおまかなカロリー計算の把握も、少しずつですが改善に向け取り組んでいます。
	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) 自己評価に取組む中で、職員全員が評価の意義とねらいについて話し合い、理解が深められています。外部評価を受けるにあたり、運営推進会議を活かした取り組み、職員を育てる取り組み、火災対策の取り組みで、今後、期待したい点がありました。推進会議の定期的な開催、職員の段階に応じた研修、定期的な災害訓練の実施と、より具体的なマニュアル作成を期待します。
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) 平成19年12月に第1回運営推進会議を開催しており、地域包括支援センター・地域民生委員・町内会長・利用者家族・指定居宅介護支援事業所の出席を得て運営・サービス提供の方針、日々の活動内容と利用者の状況報告を説明し、出席者の方々より質問、意見、要望、助言等を聴取し、今後に活かそうとする姿勢がみられます。
	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) 状況、状態に応じて電話や面会時等に、家族の意見、苦情、不安を聴取して、定期的なミーティングにより管理者、スタッフ間で速やかに対応し運営へ反映させてます。
重点項目	⑤	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会議や集会に可能な限り参加し、町内会の花見・パークゴルフ等には、スタッフが対応しています。町内会の会議等では、施設を活用し交流を深めています。又、ボランティアの受け入れも積極的に行っており、絵手紙、マジック等々が利用者の楽しみ事として行われています。

2. 評価結果(詳細)

(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	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	4月に従来の理念から、利用者や家族にわかりやすいように、全職員で話し合い作成している。		
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	全職員が意味を理解し、共有し実践に向けて日々取り組んでいる。		
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、地域の会議や集会なども積極的に参加し、行事(花見・親睦のパークゴルフ)にも参加している。また、ホームを町内会の会議等に提供し交流を深めている。		
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	管理者・職員は外部評価や自己評価の意味を理解し、前回の外部評価で指摘された点も全職員が改善に向けた取り組みがなされている。		
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	現在、12月に一度行われ、趣旨の説明や運営方針、日々の活動内容の報告、出席者からの意見など聴取し、今後に活かそうとする姿勢が見られるが、今後は、二カ月ごとの定期的な開催と、議事録をしっかり記録してサービス向上に活かしていただきたい。	○	今後、運営推進会議の回数を重て、ホームを地域に理解してもらい取り組みを更に進め、よりよい関係を築くように検討していただきたい。また、ホーム機能の地域への還元なども視野に入れて、職員・利用者が地域と一緒になって取り組める行事なども検討してサービス向上に活かしていただくことを期待します。

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)
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	市の担当者や地域の包括支援センターとは、常に連絡を取り合ってサービスの質の向上に取り組んでいる。		
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	利用者の家族には、電話や面会時に生活の様子や健康状態の変化を常に報告し、相談事や行事の案内なども積極的に行っている。		
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	外部の苦情の窓口を契約書に記載し、管理者、職員も積極的に聞き出せるように働きがけており、苦情等が寄せられた場合、速やかに対応するように努めている。		
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	現在、職員の異動などはほとんど無く、今後、異動や退職等がある場合、事前に入居者に配慮し、スムーズに引き継ぎがなされるように考えている。		
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	機会があれば、積極的に研修を受ける事が出来るように取り組んでいるが、計画的で段階に応じた取り組みまでには至っていない。	○	今後、職員の知識と技術を高めて行く必要性と、それぞれの職員の経験や知識に応じた段階的かつ計画的な研修・勉強会などもホーム内で検討し、実践に活かして頂く事を期待します。
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	他のホームの方々と研修や勉強会を通じて、交流を行い、ホームで活かせる事がないか積極的に傾聴し、サービスの質の向上に繋がるように取り組んでいる。		

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)	(○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)
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	利用前に本人、家族へ見学や説明を十分行い、少しずつ馴染んでもらうように努めている。		
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	利用者一人ひとりの生活歴や経験を活かし、本人から学ぶことや教えて頂くことを意識して関係を築けるように心掛けている。		
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	普段から、本人の希望や意向を聞き取り、選んでもらう場面づくりを心掛け、出来るだけ本人の意向に添えるように努めている。		
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	本人の普段の生活の様子や本人もしくは、家族や必要な関係者と話し合い、本人に一番適したケアプランを作成している。		
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ヶ月に一度の見直しを基本として、変化があった場合はその都度、本人、家族、必要な関係者と話し合っ作成している。		

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)	(○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(事業所及び法人関連事業の多機能性の活用)					
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	隣接しているサービスでの利用で外からの利用者との交流を行い、変化のある生活を意識して、柔軟に支援している。		
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域支援との協働					
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	近所のかかりつけ医との定期的な往診や緊急時の来所の支援して頂く関係が築かれ、気軽に相談も行われている。		
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	かかりつけ医や家族等と、段階に応じた対応を協議して、全員で方針を共有している。		
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	一人ひとりにあった言葉かけや対応を心掛け、プライバシーの配慮や個人情報の取り扱いも十分注意している。		
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	一人ひとりのペースを大切に、希望や意向にあった支援を心掛けている。		

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)	(○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	利用者の希望を取り入れた献立づくりを行い、調理時にも参加できるように心掛け、介助するだけではなく、一緒に食事を楽しめるように努めている。		
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	利用者の体調を十分把握し、一人ひとりの希望に合わせた入浴ができるように支援している。また、希望があれば、隣接のディサービスの岩盤浴なども楽しむことができる。		
(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	食事の準備や食器洗い、洗濯物をたたんだり、一人ひとりの役割ごとがあり、菊祭りや旅行会、家族参加の焼き肉パーティーなどが行われ、利用者も楽しみ事がある生活を過ごされている。		
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	定期的な行事の他、天候や季節にもよるが、可能な限り、散歩や庭などでひなたぼつこなども心掛けて実践している。		
(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、玄関は施錠はしておらず、すべての職員は、施錠の弊害を理解し、外出傾向が見られる方には、職員の見守り等で察知し、一緒に行動するようにしている。		
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	一度、避難訓練を実施して、現状の把握はなされているが、時間や手順などの改善したマニュアルなどは整備されているまでには至っていない。	○	今後、昼夜や夏季・冬季など、いろいろな状況に応じた内容と以前の避難訓練の反省を踏まえた、より具体的なマニュアル作成を検討して頂きたい。また、夏季・冬季の季節ごとの避難訓練等の実施も検討して頂きたい。

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)
し					
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	食事摂取量、水分補給はしっかりと記録され、ケアに反映されており、栄養バランスも考えた献立になっている。また、おおまかなカロリーの把握も、少しずつではあるが行われている。		
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	玄関には鉢植えに花が飾られ、季節感が感じられ、各居室の名札は、利用者の方が書いたネームプレートが掲げられ、居間は、広くゆったりとした空間でになっており、なるべく家庭的な雰囲気居心地よく過ごせるように心掛けている。		
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	本人がその人らしい居室になるように、使い慣れたものや馴染みのもの、家族の写真などを持ち込み、本人が居心地よく過ごせるように配慮している。		