

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11月14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)	グループホームかがやきの里むつみ (北海道)
評価調査員の氏名	氏名 土田 真澄
	氏名 鈴木 喜美子
事業所側対応者	職名 管理者
	氏名 島山 智美
	ヒアリングを行った職員数 (1)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。

1. 調査報告概要表

作成日 平成19年12月4日

【評価実施概要】

事業所番号	175000181
法人名	社会福祉法人 北見睦会
事業所名	グループホーム かがやきの里むつみ
所在地	〒090-0067 北見市緑ヶ丘3丁目29-2 (電話) 0157-69-7745

評価機関名	(有)NAVIRE
所在地	北見市本町5丁目2-38
訪問調査日	平成19年11月14日

【情報提供票より】(19年 9月 28日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 16 年 4 月 1 日
ユニット数	1 ユニット
職員数	10 人
利用定員数計	9 人
常勤	5 人
非常勤	5 人
常勤換算	6.5 人

(2) 建物概要

建物構造	木造 造り
	2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)	15,000 円	その他の経費(月額)	15,000~20,000 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	円	昼食	円
	夕食	円	おやつ	円
	または1日当たり	1,000 円		

(4) 利用者の概要(9月28日現在)

利用者人数	9 名	男性	2 名	女性	7 名
要介護1	1 名	要介護2	4 名		
要介護3	3 名	要介護4	1 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 84.6 歳	最低	77 歳	最高	94 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	総合病院北見赤十字病院 ・ 医療法人社団金山歯科医院
---------	----------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

市内近郊の高台に位置しています。大きな通りに面し、近くには母体が運営するデイサービスセンターがあり建物の2階部分は自立者支援のデイサービスになっています。また老人健康保健施設や市の運営するみどりのセンター(植物園)もあり比較的静かな環境の中で利用者は生活しています。建物の内部は広いホールを中心に居室が分かれる造りになっています。ホールの左右にソファとテレビが設置されており、そこで利用者はそれぞれの時間を過ごしています。利用者は外出支援と地域との交流を兼ねて、週1度母体が経営するデイサービスセンターへ通所し、生活の幅を広げています。他グループホーム利用者と共に結成している合唱団の練習にも参加し楽しみごとの支援としています。

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)
	<ul style="list-style-type: none"> パンフレットに理念を記載することにより運営理念を明示しています。 家族からの意見や苦情等を引き出し易くする為に、玄関先に意見箱を設置しています。
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)
	<p>管理者、職員は自己評価の意義について理解しており、それぞれが評価し、それを会議で話し合い管理者がまとめています。評価については開示されていません。外部評価については研修に役立てる計画でいます。</p> <p>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)</p> <p>本年度にはいり会議が持てるようになっていきます。町内会長、包括支援センター職員の他、家族会全員が構成メンバーとなっています。3月、5月に開催されており、外部評価、行事等の説明について話し合いがされています。行事の時間等について家族から意見が出され、その後検討され配慮されています。町内会には避難訓練の要請や、各種行事に参加要請がされています。</p>
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)
	<p>昨年度外部評価後、意見箱の設置がされていますが、実際の利用はありません。管理者、職員は家族の訪問時を大切な機会と捉え家族の不安や思いを聞き取る努力をしています。意見、苦情等があった場合は会議等で話し合い情報の共有を図ると共に利用者の支援に活かす工夫としています。</p>
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)
	<p>町内会に加入しており、利用者は職員と共に草刈や町内会行事等に積極的に参加しています。また、広報誌の回覧等によりホームを理解してもらう工夫をすると共に、ホームの行事等への参加も呼び掛けています。定期的に花を届けてくれる地域住民もあり、少しずつ地域との交流がされています。</p>

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	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	母体の理念の他に、同系列のグループホームと話し合いホーム独自の親しみ易い理念を掲げています。トイレや事務所などへの理念の提示や、日誌の前にも理念を掲載し、理念を意識しながら支援出来るよう工夫しています。朝のミーティング後職員で唱和し意思統一を図っています。		
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	日常生活の中で介助や支援に問題が生じた場合、理念に立ち返り利用者の為にはどうあるべきかを話し合い、解決にあたるよう心掛けています。	○	理念実現の為には、それぞれが理念について十分理解を深め、管理者、職員が共通の認識で支援にあたる事が必要となります。今後も会議、ミーティング等で活発な意見交換をすると共に技術、知識を高める為に研修等を重ね、支援の向上に努める事を望みます。
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	ホームの行事等には町内会に案内を出したり広報誌の回覧を行ってホームを知ってもらう手掛かりとしています。また町内会の焼肉会などの行事に利用者と職員と一緒に参加し交流を図る他、町内会の一員として草刈作業をするなどしています。	○	利用者の生活を充実させる為には、地域との交わりがかかせません。行事時等のみならず、日常的に地域の人と自然な形で交流していけるよう工夫する事を望みます。
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
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	管理者は評価の意義を職員に伝えていきます。それぞれが評価した後、会議を開いて話し合い評価を纏めています。外部評価で指摘を受けた問題については、改善がされています。		
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	本年度に入り運営推進会議が開催されるようになっていきます。3月と5月に開かれた会議では家族会や推進会議の持ち方等について話し合われた他、家族から出された経緯を参考に行事の時間調整等がされています。2ヶ月に1度を目安に開く予定ですが、家族等出席者との調整がつかず会議が開きにくい状況にあります。		

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	空居状況など定期的な報告の他、必要に応じ相談その他で指導を仰ぐなどし、サービスの向上に繋がっています。		
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	毎月料金請求時に個別に利用者のホームでの様子等を知らせる手紙を添えている他、年4回発行される広報誌も送り、ホームに親しみを持ってもらう工夫としています。職員の離職等があった場合も口頭での説明の他、文章でも知らせています。家族の訪問時のほか、必要に応じ随時電話等で連絡を図っています。		
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	意見箱の設置はありますが、実際の利用はありません。管理者、職員は家族の訪問時を大切な機会と捉え利用者の状況を伝える他、家族の意見や思いを聞き取るよう努めています。また、ホーム行事時を中心に交流し親しい関係作りを図っています。	○	家族の思いや意見、不安を知る事は、支援を充実させる為に必要となります。ホームの支援の方針等もあらゆる場面を利用し理解を深めてもらうと共に、家族の積極的な意見等が出し易い工夫をし、家族とホームが一丸となり利用者の生活を支援していく仕組みを作り上げる事を望みます。
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	離職がある際は、利用者に与えるダメージを最小限に抑えられるよう職員がカバーを心掛けています。	○	職員の異動、離職等は利用者をはじめ家族にも大きなダメージを与えます。母体に積極的に働きかけ異動等を最小限にとどめる工夫をしていくことを望みます。
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	運営規定の中で研修について謳われています。特に管理者が積極的に研修に参加している他、OJTについても取り組む方針が出来ています。		
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	グループホーム利用者で作る合唱団の練習等を通じ、他のグループホーム職員との意見交換などの交流を図っています。		

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	サービス開始時には、利用者が安心して暮らせるよう、家族とも十分話し合い満足のいくケアの提供を心掛けています。		
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	職員は利用者を人生の先輩として尊敬し、それぞれの経験からくる技術や生活の知恵を尊び共に支え合う関係である事を大切に支援に結びつけています。		
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	職員はあらゆる場面を利用し利用者の思いや意向を把握するよう努めています。把握が困難な場合は理念に立ち返り利用者本位の支援をするよう心掛けています。		
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	職員は日常の支援の中で気付いたことがあれば、ミーティング等で話し合いケアに活かし利用者本位の計画を立てる様心掛けています。また、家族の思いも取り入れる努力をしています。		
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	カンファレンスの中で利用者の状態について話し合い、必要な場合は医師の意見を求める事なども行い、介護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	病院受診の際、緊急時など家族が対応できない場合の支援をはじめ、母体の運営するデイサービスセンターに週1度通い地域との交流の場とするなどしています。		
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	利用者の希望により往診をしてもらう他、通院の際も利用者の状態説明が必要な際は同行し医師との連携を図るなどしています。また24時間対応の訪問看護と契約を結び利用者や家族の関心に繋げています。週に1度訪問看護師による健康チェックも行われています。		
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	ターミナルケアについては、取り組んでいく事で管理者、職員間で意思統一が図られています。管理者は、関連する研修等にも参加しています。また、入所の際家族にはその旨を説明し契約も交わしています。		
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	職員は、個人情報の取扱いには十分気をつけるよう心掛けています。また、利用者を拒否するような言葉掛けや対応はしないケアをすると共に入浴時、排泄時などはプライバシーが守れるよう配慮しています。		
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	職員は業務を優先することなく、出来る限り利用者の希望に添った支援をするよう心掛けています。利用者の状態によっては職員体制の調整を行う場合もあります。		

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)
(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	近所の人や家族から材料の提供があった場合は、献立にとらわれずメニューを変更し食事の楽しみにつなげています。利用者の力や状況に応じ、テーブルを拭くなどの食事の準備や洗った食器を拭くなどの手伝いもしてもらっています。楽しく食事が出来るよう、声掛けなどにも気を配っています。		
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	利用者の身体状況によっては、デイサービスセンターの特殊浴を利用する事もあります。利用者の希望に添っての入浴が楽しみに繋がるとの考えから無理強いすることなく入浴支援を行っています。		
(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	洗濯物をたたむ、食事の準備後片付けなど、日常生活の中で自分の出来る事を積極的に手伝い、自分の役割と考えている利用者もいます。生活歴の中で体得した技術を活かし畑作を楽しんでいる利用者もいます。		
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	週1度のデイサービスへの通所や、合唱団への定期的な練習など出来るだけ外出が楽しみになるような支援をしています。近所への散歩は日常的に行われています。		
(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	管理者、職員は鍵を掛ける事の弊害について理解しています。夜間のみ安全の為施錠しています。出来る利用者については、自室の鍵を預け自己管理してもらっています。		
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	年2回を目安に消防署の指導の基、消火訓練や避難訓練を行っています。町内会長には訓練の案内を出していますが、今のところ町内会の参加はありません。	○	いつ襲ってくるかわからない災害等に対しては、実践を想定した訓練や備えを充分にしていく事が必要と思われます。ホームの対応だけではなく地域に積極的に働きかけ協力を得られる仕組みを作り上げ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	水分摂取量等の記録がとられています。栄養バランスや食事量について定期的に栄養士のチェックを受け、支援の見直しに繋がっています。		
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	大きな窓があり、ホールは日当たりが良く居心地の良いスペースとなっています。行事の写真等を飾るなどの工夫をする他、利用者が持参した植物を飾るなどしています。台所は、オール電化で機能的で整頓され、トイレも清潔感があります。		
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	それぞれの居室が本人や家族の意向を反映し個性的なものとなっています。時には、誕生会等で部屋のアクセントとなるものをプレゼントする事もあり、居心地良く過ごせる配慮としています。		