

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 調査実施の時間	平成 19 年 12 月 11 日 開始 10 時30分 ～ 終了 15 時 40 分
訪問先事業所名 (都道府県)	グループホーム はな佐呂間 (北海道)
評価調査員の氏名	氏 名 牧村 美保 氏 名 土田 真澄
事業所側対応者	職 名 管理者 氏 名 松尾 良子 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 12月 21日

【評価実施概要】

事業所番号	175400472
法人名	有限会社 まつお
事業所名	グループホーム はな 佐呂間
所在地	北海道常呂郡佐呂間町字宮前162-13 (電話) 01587-2-1787

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	平成19年12月11日

【情報提供票より】(19年 11月7日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 17 年 12 月 1 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	16 人, 非常勤 2 人, 常勤換算 5, 2 人

(2)建物概要

建物構造	軽量鉄筋造り	
	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)	20,000 円	その他の経費(月額)	14,700~17,000 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	400 円	昼食	400 円
	夕食	400 円	おやつ	円
	または1日当たり		1,200 円	

(4)利用者の概要(11月 7 日現在)

利用者人数	18 名	男性	10 名	女性	8 名
要介護1	5 名	要介護2	6 名		
要介護3	4 名	要介護4	2 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 81 歳	最低	64 歳	最高	98 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	小田内医院・谷津歯科医院
---------	--------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

メイン通りを入った住宅街に位置した2階建てのホームで、昨年開設した1階「かぼちやの家」に続き今年度、2階「ホタテの家」が開設しています。ホーム周辺には畑があり、利用者の生活暦を活かし花や野菜を植えて、楽しみ事や役割り事の支援にしています。ホールは窓が広く取っており、明るい室内で利用者それぞれペースで自由に暮らしています。夫婦での利用を希望する利用者には、2人用の部屋が用意されています。(1人の場合は仕切って利用)朝食後は「笑いの体操」の時間を設け、発音の楽しさと、健康維持の支援にしています。温かな雰囲気の中で、その人らしく自然の中で四季を感じながら、楽しく生きる事を理念とし、あくまで家庭的である事にこだわって支援されています。

【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)
	家族や協力医と相談し、通院や月に1度の訪問診療の支援をしています。管理者、職員が一丸となり家族の思いや苦情等をうけいれ、相談、対応に努めています。
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)
	利用者の様子や職員の働きかけを判断し、管理者が評価しています。
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)
	現在、運営委員会を開催出来るよう行政と調整を進めています。自治会会長、民生委員、協力医とは、連絡がとれている状態となっています。
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)
	意見箱は、玄関先に設置されていますが、現在利用はありません。管理者、職員は家族の訪問時を大切な機会と捉え、意見や思いを聞き取る努力をしています。又、家族から聞き取った情報は、職員で共有し必要に応じ対応について話し合われています。
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)
	現在、町内会への加入はされていませんが、同じ敷地内に居住する運営者等を通じ情報を得ています。小さな町の特徴として、利用者、家族、職員は顔見知りや知り合い等の関係があり、地域住民は直接、または間接的にホームと係わりがある状態にあります。避難訓練、その他の事柄について自治会長、民生委員と連絡を取っています。

(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	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	グループホーム設立時に運営者、管理者、職員が理念について話し合い、BS法を用い自分や家族が入居したいと思うホームとしての理念を定め、玄関に掲示する際には、地域の人にも書いて貰う等親しみやすい理念を作っています。		
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	理念実践のために情報の共有を大切に考えています。月1回のミーティング時には、理念を確認し、職員採用の際には、必ず理念を伝え共有を計り、日々のケアに活かす努力がなされています。		
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	地域の夏祭りや老人福祉施設の七夕祭りに参加しています。ボランティアの受け入れも行っています。野菜の差し入れがあったり、利用者が散歩時にゴミ拾いをしたり等地域とのつながりが大切にしています。		
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	前回の改善項目については、取り組みがされています。運営者、管理者は、外部評価、自己評価の意義及び必要性を理解しており、前回の評価結果については家族にも報告がされていますが、職員全体での取り組みには、至っていません。	○	自己評価、外部評価の意義を運営者、管理者、職員が共有し共に行っていく中で日々のケアに活かして行くことを期待します。
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	運営推進会議は、まだ開催するには至っていませんが、自治会、民生委員、協力医、行政等に声を掛け準備をしている段階になっています。	○	運営推進会議を開催し、より地域との関係を深め、協力し合える関係が今以上に出来て来ることを期待します。

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	運営者、管理者は、常に町福祉課、地域包括センター等と連絡を取り、情報を得たり相談をし、サービス向上に努めています。		
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	月に一度家族が利用料をホームに届ける仕組みになっています。管理者、職員は家族の訪問時を大切な機会と捉え、家族の思いや苦情を聞き取る努力をしています。利用者から得た情報は、職員間で共有されています。誕生月と3か月に一度は、近況報告や写真の送付がされています。		
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	管理者、職員は家族との関係を大切に、気軽に話しが出来る雰囲気作りを心掛けていますが、運営に生かされる段階には至っておりません。	○	理念実現の為には、家族の協力が不可欠と考えられます。家族会の設立等も考慮し、今以上の関係を築いて行く事を期待します。
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	今年4月より2ユニットになり、1階と2階の職員の異動がりましたが、利用者の担当を決めながらも、他の職員も幅広く見守る等工夫し、ダメージを防ぐ配慮がなされています。		
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	管理者、職員は研修会等の参加には積極的に参加する様に心掛けており、グループホームオホーツクブロックの活動や1～2か月に1度開催される遠紋地区の同業者との勉強会に職員が交替で参加しています。又、勉強会に出席する際には、他職員から質問を託される場合もあり、意欲的に参加する姿勢が感じられます。		
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	他グループホームと、持ち回りの勉強会を開催し、交流しています。又、町の老人福祉施設とも行事等で交流しています。		

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)
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	入居前には家族と見学をし、又、お試し入居を実施する等、自然に馴染むことが出来る様に支援をしています。顔馴染みが多い地域と言うこともあり、入居しても顔見知りの方が多くいるという利点があります。		
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	管理者、職員は利用者を人生の先輩と尊敬し、支え合う関係を大切にしています。昔の経験談や、戦争の話や、聞く事により、職員が成長する場面も見られます。職員の様子を見て、利用者が励ましてくれる事もあり、共に支え合う関係が出来ています。		
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	利用者の意向や希望を尊重するように心掛け、一人での外出の際の見守りや、食事作りを共に行なう等、本人本位の支援がなされています。		
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	利用者の状況を職員間で話し合い、モニタリングも行い、ケアマネージャーがまとめ作成しています。利用者に何が出来るのか、どうすれば出来るのかを大切に計画がたてられています。家族の意見や思いも確認出来る様にしています。		
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	職員各自が引き継ぎノートを持っており、ケアにいかされています。申し送りノートとは別に報連相(報告・連絡・相談)ノートがあり、緊急の問題に対応し解決に当たっており職員の利用者理解につなげています。		

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	緊急時又は、その他必要に応じ通院介助を行なっています。家族が希望する場合には、宿泊の受け入れも行なっています。		
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	かかりつけ医、協力医との連絡を密に取り合い、助言、相談を受けています。月に一度訪問診療も受けています。協力歯科医とも連携が取られており、訪問診療支援がなされています。		
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	利用者、家族の意向を尊重し、医療面では、かかりつけ医との連携を密に取りながら支援がなされています。最後の時には、職員はもとより利用者も見送りをしています。		
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	管理者、職員は個人情報の取り扱いには充分配慮する様に心掛けています。又、利用者の誇りに配慮した言葉掛けをする様に心掛けています。		
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、業務を優先する事なく、利用者のペースに添ったゆとりのある支援をするように心掛けています。週四回調理員を採用し、又、業務内容を簡略化する等、利用者と職員がゆっくり関われる時間を作り出す工夫をしています。		

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	家庭的である事に重点を置いている為、以前は事前にてたてていた献立も、今は利用者とその日に相談をし決める仕組みを取っています。盛り付けや、後片付け等、出来る部分を一緒に行う事で利用者の楽しみと、生きがいの支援につなげています。		
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	利用者の状況に合わせて、時間帯等も配慮されています。状況が許す限り、利用者と職員と一緒に入浴しスキンシップをはかり、信頼関係を築いています。		
(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	利用者の経験を生かし、食事の後片付け、畑仕事、戸締り等の役割を担っています。又、ゲーム、かるた、歌、毎日の体操も、楽しみ事として支援されています。		
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	全体での散歩やドライブ、利用者が一人で散歩をした時の見守り、買い物支援等、きめ細かなサービスがなされています。利用者が、自ら金銭管理を行い買い物を楽しむ事もあります。	○	冬期間であっても、日常的に外出する事の必要性を認識し、以前行っていた”冬まつり”を行なう等、工夫して外出支援される事を期待します。
(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	運営者、管理者、職員は、日中鍵をかけないケアを実践しています。夜間の戸締りは利用者の役割事となっており、利用者を尊重しつつ職員がフォローに努めています。		
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回の避難訓練を実施し、連絡網、マニュアルも解り易く作成されています。今年(平成19年)6月には職員と利用者が救命救急の訓練も受けていますが、地域の協力を得る仕組みはまだ整備されていません。	○	災害時には、地域の協力が不可欠であると考えます。今後、地域との協力体制を整備して行く事を期待します。

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)
(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	水分摂取に関しては、以前は全員分の記録が取られていましたが、職員間で話し合いが持たれ現在は必要な利用者のみ記録が取られています。ただし、職員間で伝達の仕組みがあり、水分摂取に問題が見受けられると判断した場合、水分補給や、要観察等の支援がされています。		
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	利用者に合わせ、右麻痺、左麻痺対応のトイレが用意され、利用者が使用しやすく、又、職員も介助し易い工夫がされています。洗面台も車椅子対応となっており、利用者本位の設備となっています。		
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	居室の入り口には、それぞれ”のれん”が掛けられて、目印になっています。遺影等を持参している利用者には、毎朝仏飯を供えることが出来る様、見守りがされています。馴染みの家具も置かれており、自分の家との意識が、利用者の会話からも感じられます。		