

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 17日 開始 10時 30分 ~ 終了 15時 00分
訪問先事業所名 (都道府県)	グループホーム萌寿園 (北海道)
評価調査員の氏名	氏名 花香 寿子
	氏名 森川 恵子
事業所側対応者	職名 管理者
	氏名 柏崎 俊克 ヒアリングを行った職員数 (3)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27日

【評価実施概要】

事業所番号	176400034
法人名	社会福祉法人 萌寿会
事業所名	グループホーム萌寿園
所在地	北海道留萌市沖見町6丁目18番地6 (電話) 0164-43-6822

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 12月 17日

【情報提供票より】(19年10月 1 日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 16年 1月 10日
ユニット数	1 ユニット 利用定員数計 9 人
職員数	9 人 常勤 9 人, 非常勤 0 人, 常勤換算 9人

(2) 建物概要

建物構造	木造平屋建	
	1 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)	26,000 円	その他の経費(月額)	13,500 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(10月1日現在)

利用者人数	9 名	男性	1 名	女性	8 名
要介護1	3 名	要介護2	1 名		
要介護3	2 名	要介護4	1 名		
要介護5	2 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 85.11 歳	最低	74 歳	最高	98 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	留萌市立病院 ・ 川上歯科クリニック
---------	--------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

平成16年に開設されたグループホームで、特別養護老人ホーム、デイサービスセンター、居宅介護支援事業所が併設されています。日本海を望む閑静な高台にあり、自然に恵まれた環境に立地しているため、日々の生活に工夫を凝らして、散歩も楽しめます。施設内の共用空間は広く明るく、回廊式になっており、開放的です。また、居間から、海がながめられ、安らぎの空間となっています。利用者が持っている本来の力を発揮し、生活の張りや役割を持つ喜びを感じながら暮らすことができるような場面づくりや環境づくりの工夫がなされています。職員に保育経験者を採用し、遊びと作業を取り入れ、ホーム内に多くの手作り品が飾られ、潤いを与えています。災害等協力会も組織され、地域に根ざした取り組みが行われています。

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)
	前回の評価では、危険が危惧される洗剤等の管理・保管場所について、検討されることが求められました。評価後、すぐに検討され、今回の評価では、保管棚に扉をつける等、改善されていることが確認できました。
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)
	管理者が自己評価の土台を作り、それを基に職員全員で話し合いが行われ作成されています。話し合いが、職員個々の気づきや振り返りの機会となり、評価の意義を理解し、改善に向けて様々な取り組みを行い、サービスの質の向上に努めています。
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)
	運営推進会議については、現在までのところ、行われていないが、今年度内の開催を目指し、運営委員の人選や資料の収集に取り組んでいます。
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)
	家族の来訪時には、声をかけ、気軽に意見や要望が言えるように配慮がなされています。意見や要望があれば、速やかに対応し、運営に反映されています。重要事項に苦情相談窓口が明記されていますが、更に意見を表出しやすい環境を作るために、運営推進会議の実施等を検討しています。
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)
	地域の行事や小学校・幼稚園行事への参加、ホームの行事への地域の方々の招待、買物や散歩を通しての会話等の交流が自然な形で広がってきています。又、災害等協力会も組織され、利用者が地域で暮らし続けるために、人々との関わりを大切にしています。

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	設立法人が開設以来掲げている理念「明るく楽しい家庭生活を目指す」ことを支援の原点として、サービスの質の向上に取り組んでいます。「家庭生活」の言葉の中に「地域と共に」「地域の一員として」という地域密着を考慮した理念となっています。		
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	管理者と職員はホームの理念を理解し、施設各所に理念を掲げ、日々ケアに活かしています。		
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	地域の行事や小学校・幼稚園行事へ参加したり、ホームの行事に地域のかたを招待したりして交流しています。また、買物や散歩を通して、地域の方々と自然に交流し、グループホームの理解が広がってきています。「災害等協力会」も組織され、協力関係が構築されています。		
外部					
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	管理者が自己評価の土台を作り、それを基に職員全員で話し合いが行われ作成されています。話し合いが、職員個々の気づきや振り返りの機会となり、評価の意義を理解し、改善に向けて様々な取り組みを行い、サービスの質の向上に努めています。		
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	運営推進会議については、現在までのところ、行われていません。今年度内の開催を目指し、運営委員の人選や資料の収集に取り組んでいます。	○	この運営推進会議が、地域のかたがたと共に、グループホームのサービスの質の向上に活かせるよう期待します。

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	法人開設以来、勉強会や会議を合同で行う等、市とともにサービスの質の向上への取り組みがなされています。講師派遣や介護教室開催なども行われています。		
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	利用者ごとに、ホームでの暮らしぶりを撮影した写真集が作られ、家族等の来訪時にいつでも見ることが出来るよう居室に置かれています。毎月「便り」を作り郵送されています。預かり金は領収書とともに家族に収支報告がされています。	○	職員の異動については、ホームの行事等の来訪時に報告されていますが、来訪されない家族へも毎月の「便り」で報告することを検討されるよう期待します。
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	全職員が、利用者の意見等を聴き取る様に努力され、気兼ねなく言える環境づくりがされています。苦情受付については、家族等にも説明されていますが、意見箱は設置されていません。	○	苦情、要望等口頭で言いにくいことを理解し、意見等を表せるよう意見箱などを設置することを期待します。
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	法人のなかで異動はあるが、行事や日常的な業務での応援や訪問などで、ホームへの出入りがなされているため、利用者が不安になるような問題はなく対応ができています。		
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	他施設の見学や研修を行っています。研修については実習方式で学び、日々のケアに活かされています。		
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	市と協力して法人が主催する形で勉強会を開催し、市内のネットワークづくりに努力されています。勉強会やネットワークを通して質の向上に取り組まれています。		

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	入居前に本人、家族等に面談を行い、見学してから、本人が納得した上で入居となっています。信頼関係を築きながら、安心、納得できるよう対応がなされています。		
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	利用者一人ひとりの経験や得意なことを見極め、活躍できる場面作りの支援がおこなわれています。調理の味付けや餅つきのあいの手、はたけ仕事、書道など利用者から教わり、支え合う関係が築かれています。		
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	利用者との日々の関わりの中で、本人の希望や想いを聴きながら、希望などに添えるよう努めています。ケア会議や日々のミーティングなどで職員は情報の共有がなされています。		
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	ケア会議は月に一度行われ、個々の状況の報告は毎日なされています。ケアプラン作成には本人、家族、必要関係者と話し合いがなされています。		
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	半年に一度の見直しが行われています。又、状況に変化があったときには、その都度話し合いを持ち、見直されています。		

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)
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	かかりつけ医だけでなく、本人の状況に応じて受診、通院の支援が行われています。遠出外出、馴染みの美容室や訪問美容、毎日の買物と、臨機応変にサービスが提供されています。		
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、家族の希望に沿ったかかりつけ医の受診支援が行われています。		
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	重度化した場合や終末期の対応については、本人の状況の変化に合わせて、できるだけ早い段階から、かかりつけ医や家族等と適宜話し合い、全員で方針を共有する体制を整えています。		
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	利用者の尊厳や誇りを損ねるようなことのない、ことば遣いや対応を心掛けています。個人情報などの書類は個別に保管し、個人情報を他言しないことは職員間で当然の遵守事項として認識されています。	○	面会簿が一覧表になっているので、個人情報保護を守るため、単票で行うことなど検討されることを期待します。
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	一日の過ごし方は、利用者のペースや希望、体調などを考慮し、柔軟に支援がなされています。食事メニューや食事にかかる時間など希望や状態に合わせ工夫がなされています。活動や娯楽に必要な道具も多種揃っています。		

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)
(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	食事の支度も職員と一緒にするなど、同じ食卓を囲んで同じものを食べ、楽しい雰囲気の中で食事の支援がなされています。食事メニューの希望も言いやすく、菜園の野菜も使われています。		
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	基本的には、週3回の入浴日が決まっています。車いすの利用者の入浴は現在、シャワー浴のみの対応となっています。	○	シャワー浴のみになる場合、週に一度でも浴槽に入ることができるよう、職員の対応人数の工夫を検討されることを期待します。
(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	食事の盛り付け、片付けや菜園の世話など、利用者一人ひとりの力を活かした役割を支援しています。又、散歩、地域の行事への参加、手作り品の制作や、ボランティアの訪問などの楽しみごと、気晴らしの支援がなされています。		
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	利用者一人ひとりの希望に添って、買い物、散歩にでかけられるように支援がなされています。夏場は月に1、2回は遠出をしており季節ごとのお花見やお祭りなどの外出支援がなされています。		
(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	夜間以外は、鍵は掛けられていません。利用者の外出を察知したら見守りされています。また、隣接の特別養護老人ホームの職員の見守り応援もあります。安全面に配慮しながら、自由な暮らしができるように支援がなされています。		

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)
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	消防署の協力を得て、年2回の避難訓練が行われ、利用者避難の方法を身につけるようにしています。また、全職員が救急救命を受講しています。非常用備蓄も法人が管理し用意され、また、地域との災害等協力会もつくれ、連携を図りながら協力体制が築かれています。		
(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	利用者一人ひとりの食事量や水分摂取量が把握され、職員間で共有されています。利用者の身体状態に応じて、刻み食やペースト状にするなどの配慮がなされています。		
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	広くゆったりとした居間と廊下、対面での対話のできる台所、壁を利用し季節感を取り入れた飾付等の工夫がされています。一人で過ごすことができるようにソファが配置され、個々に合わせた対応がなされています。室温・湿度は適切に管理され、不快な臭いも感じられません。		
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	木目調の広い居室に備え付けの家具、ベッドが置かれています。写真や仏壇の持ち込みなど、居室内部の装飾は本人、家族が行い、自分らしい居心地の良さが自由につくられています。		