

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	平成 20年5月9日
調査実施の時間	開始 10時00分 ~ 終了 15時30分
訪問先事業所名 (都道府県)	姥ヶ山グループホームふれあいの家 (新潟県)
評価調査員の氏名	氏名 山崎 由美
	氏名 内藤 通
事業所側対応者	職名 管理者
	氏名 三井 晴代 ヒアリングを行った職員数 (4)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20年6月23日

【評価実施概要】

事業所番号	1570102572
法人名	株式会社 ツクイ
事業所名	姥ヶ山グループホーム ふれあいの家
所在地 (電話番号)	新潟市中央区姥ヶ山6丁目2番32号 (電話) 025-257-8833
評価機関名	特定非営利活動法人 ウェルフェア普及協会
所在地	新潟県三条市東三条1丁目6番14号
訪問調査日	平成20年5月9日

【情報提供票より】(20年4月18日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 15年 8月 1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 13 人, 非常勤 4 人, 常勤換算 8.4 人	

(2) 建物概要

建物構造	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)	40,000 円	その他の経費(月額)	18,000 円	
敷 金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(250,000 円)	有りの場合 償却の有無	有(期間:3年間)	
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(4月18日現在)

利用者人数	18 名	男性	2 名	女性	16 名	
要介護1	7 名	要介護2	4 名			
要介護3	4 名	要介護4	2 名			
要介護5	1 名	要支援2	名			
年齢	平均	84.5 歳	最低	76 歳	最高	95 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	斎藤内科クリニック、久代歯科医院
---------	------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

平成15年8月に開設したホームは住宅地の中にあり、隣は小学校でグラウンドの桜並木が部屋の窓から眺められ、春には花見が楽しめる四季が感じられるとてもいい環境である。建物は2階建ての2ユニットである。玄関先には木製のベンチがあり、天気の良い日にはそこで日向ぼっこをしている。キッチンと食堂と居間は仕切りがなく、常に利用者の動きが解り利便性の良い造りである。ホームは職員・利用者ともに明るく良好な関係がうかがえる。毎日散歩に出かける利用者に声かけをしてくれたり、居場所を知らせてくれたり地域の方が温かく見守ってくれる良い関係である。職員は、利用者との会話を大切に日々のケアに努めている。

【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)
	<p>昨年の外部評価の結果を踏まえて、全職員で取り組み改善している。前回指摘された理念の具体化については、全職員で検討し明確な理念が示されている。</p> <p>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> <p>全職員に意義と目的を伝え、全員で自己評価に取り組んでいる。</p>
重点項目	<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>自治会長、副会長、ブロック長、民生委員、地主、地域包括支援センター職員、家族、利用者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受けている。地域とホームのよりよい関係が築けている。</p>
	<p>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> <p>意見箱の設置・面会等表出する機会を設けている。家族からもらった意見は、ユニット会議で話し合い、運営に反映している。</p>
重点項目	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>日常的に散歩に出かけ、顔馴染みの関係ができています。地域との交流に努めているが、災害時の協力の呼びかけが不十分であり、今後の課題である。</p>

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					
		地域密着型サービスとしての理念			
1	1	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	「健康・食・趣味・心・見聞を大切にしていきます。」を掲げ、事業所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	5つの大切にしたいことを具現化し、ユニット毎にケアに活かせるよう話し合い、実践に向けて取り組んでいる。		
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	家族には、玄関の掲示や広報誌等で理念を伝えている。地域へは理解してもらえよう取り組みをしていない。		利用者を支えていくためには、地域の方の協力が必要である。そのためにも、広報誌を配布する等理念を理解してもらえよう取り組みが望まれる。
2. 地域との支えあい					
		地域とのつきあい			
3	5	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	近隣の小・中学校が学習の一環で訪問してくれたり、自治会の運動会やお祭りに参加し地域との交流に努めている。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
		評価の意義の理解と活用			
4	7	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	外部評価の意義を全職員に説明し、自己評価票の作成を行い、サービスの質の向上に努めている。前回の評価結果は全職員で取り組み改善している。		

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)
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、ホームの状況報告をしている。地域の方より見学の申し込みがあり、ホームを理解してもらえる良いきっかけとなった事例がある。		
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	市から電話での照会はあるが、行き来する機会があまりない。		市の担当職員と積極的に情報交換を行い交流を深め、ホームを理解してもらい働きかけを行い、協働関係をつくり高齢者・認知症ケアの拠点としてサービスの質の向上に取り組むことを期待したい。
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	虐待防止関連法について資料を用いて学んでいる。日頃から職員とのコミュニケーションを図り、利用者の心身状態を把握し、防止に努めている。		
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	面会時や立て替え金の精算時に状況の報告をしている。また、定期的に新聞や手紙で暮らしぶりを伝えたり、状態変化に応じて連絡している。		
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	ミーティングを活用し職員の現場の声に耳を傾け、ケアについて話し合ったり、不満や苦情を表出してもらい反映させている。		
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	離職が多々あったが、利用者に不安を与えない様、職員をきちんと紹介したり話を十分聞いたり、シフト作成の配慮をしている。		

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。	会社全体のマニュアルが整備してある。マニュアルを用いての研修が多くあり、職員に周知している。本社で随時見直しを行っている。		
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	本社主催の定期研修に参加した職員が、伝達研修をして全職員に周知している。また、資格取得に積極的に取り組み育成に力を入れている。		
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	近隣の施設へ訪問し利用者の交流はあるが、職員の学び合う機会は設けていない。		交換研修や勉強会を設けて、ネットワークづくりや交流を図りケアに活かし、サービスの質の向上につなげることが望まれる。
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	会社でメンタルヘルスカウンセラーの相談を実施したり、福利厚生でも様々な工夫をしている。また、管理者は職員と面談する機会を設け、話を聞くようにしている。		
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	入居前に見学に来てもらい、利用者と一緒に茶のみして雰囲気を味わいながら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	料理等、一緒に行う中で常に学ぶ姿勢で接している。時には、昔話を聞かせてもらい喜怒哀楽を共にし、学び、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	職員からの一方通行な関係にならないように、面会時に家族と情報交換・共有を密にし、一緒に本人を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	本人の要望やどのような生活を送りたいかを聴取し把握に努めている。困難な方には、声かけをして本人本位に検討している。		
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	入居時に把握したアセスメントだけではなく、日々の生活で利用者との会話や、家族からの情報収集により把握に努めている。		
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	利用者の希望を取り入れながら、カンファレンスを定期的に開催し、家族の意見も取り入れ、介護計画に反映させている。		
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	介護計画の見直しは定期的に行われているが、評価の記載がなく状態に応じた見直しが無い。		日々のケアで実情に即した評価を行い、介護計画への反映が望まれる。
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、その時々々の要望に応じて、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・通院支援等、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	入居時にかかりつけ医と協力医の選択をしてもらい、適切な医療が受けられる支援をしている。また、急病時は協力医の往診もしてもらっている。		
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	本社では重度化・終末期の受け入れを行い、看取りを行う方向である。入居時、本人・家族の意向を聞いている。まずは、医療連携体制加算の取得を目指している。		医療関係者との連携、職員の力量、ホームのできる範囲を把握し、本人・家族と方針を共有できるように取り組みを期待したい。
. 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	個人情報については、利用者の目に触れない場所に保管している。言葉かけや対応に関しては、さりげない対応していて、個人の尊厳を保つように支援している。		
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	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、自由にできるように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、有する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	チェック表を活用し、排泄パターンを把握してトイレ誘導を行ったり、その人に合わせた排泄方法を検討し状態が改善できるよう支援している。		

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	一人ひとりの希望に合わせて支援している。隣のデイサービスの大きなお風呂に入りに行ったり楽しめる工夫をしている。拒否時は清潔保持のため、足浴・清拭を行っている。		
(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	居室の掃除・調理の手伝い等、一人ひとりの有する力を活かした支援を行い、その人らしく日々を過ごせるように支援している。		
25	61	日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさず、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、散歩に出かけたり、近くのスーパーに買い物に行き気分転換できるように職員が連携して支援している。		
(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	マニュアルを用いて全職員が理解しており、拘束をしない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日中は鍵をかけない。外出しそうな様子を察知したら止めずに声かけや一緒について行き安全に配慮している。		
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	事故報告書を活用して、事故防止に取り組んでいる。ユニット会議・全体会議で誤薬を防ぐため話し合い検討し、実践している。		
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	救急法に関する研修があり、知識の習得を行っている。しかし、定期的な訓練は行われていない。		定期的に学ぶ機会を計画し、すべての職員が急変に対応できることが望まれる。

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	年に2回、消防署員の指導による昼間の避難訓練を行っている。地域の方に参加の呼びかけがない。地域とどのように連携していくかが今後の課題である。備蓄、防災セットの準備はあるが、職員が設置場所の把握ができていない。		地域の方に避難訓練の参加の呼びかけや、災害時の協力をお願いするなど働きかけていくことや、夜の訓練も必要である。備蓄・防災セットの設置場所の確認をして全職員で把握することが望まれる。
(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	献立は利用者の嗜好を取り入れたり、バランスを考えて職員が立てている。また、会社内の栄養士に確認してもらい、栄養の確保に努めている。		
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	ホールには手作りのカレンダーや観葉植物がさりげなく飾られていて、家電製品は一般家庭用の物を使用し家庭的な雰囲気になっている。		
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	家族に協力をお願いしタンスやベッド等馴染みのものを持参してもらったり、フローリングに畳を敷く等、その人らしい生活感のある居室になっており、本人も満足している。		