

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	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連携	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 4 月 25 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)	はあとふるあたごグループホーム三条 (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 難波 淳 ヒアリングを行った職員数 (3) 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7月8日

【評価実施概要】

事業所番号	1570400752
法人名	株式会社 はあとふるあたご
事業所名	はあとふるあたご グループホーム三条
所在地 (電話番号)	新潟県三条市石上2丁目15番1号 (電 話) 0256-36-5555
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4月25日

【情報提供票より】(20年3月31日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 15年 11月 7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 12 人, 非常勤 5 人, 常勤換算 13.5 人	

(2)建物概要

建物構造	軽量鉄骨 造り
	2 階建て, 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)	45,000 円	その他の経費(月額)	円
敷 金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(50,000 円)	有りの場合 償却の有無	有
食材料費	朝食 300 円	昼食 300 円	
	夕食 300 円	おやつ 100 円	
	または1日当たり	円	

(4)利用者の概要(3月31日現在)

利用者人数	18 名	男性	3 名	女性	15 名
要介護1	2 名	要介護2	5 名		
要介護3	7 名	要介護4	2 名		
要介護5	2 名	要支援2	名		
年齢	平均 84.8 歳	最低 74 歳	最高 102 歳		

(5)協力医療機関

協力医療機関名	みるら神経内科・心療内科 ふるかわ歯科医院
---------	-----------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

平成15年11月に開設したホームは新興住宅地に位置しており、静かな環境である。建物は2階建ての2ユニットである。玄関先にはプランターで色とりどりの春の花が咲いており、木製のベンチとテーブルがあり、天気の良い日にはそこでお茶のみをしている。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。利用者はコタツでごろ寝をしたり、テレビを見たり、昼食の準備をしたりと、各自思い思いのことをしており、明るく自由な雰囲気のホームである。

【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) 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。居室づくりでは、家族の協力を得て、利用者が居心地良く過ごせるように取り組んだ。 今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 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。
重点項目	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) 11回目の運営推進会議が終わったばかりである。ホームの運営について経過報告を行い、検討事項についても意見交換している。自治会長の提案を受けて、石上地区のお茶会に利用者に参加できるようになったり、近所の方が甘酒と漬物を持って遊びに来る等ボランティアが増えており利用者とのふれあいが図れるようになっている。
重点項目	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) 運営推進会議・家族会・面会・電話・意見箱等で表出する機会を設けており、苦情相談窓口等の電話番号を明示している。要望があった場合、職員で話し合い日々のケアに活かしている。
重点項目	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3) 上林小学校の6年生が総合学習の時間に来て紙芝居や朗読をしたり、利用者との交流を図っている。近所の喫茶店にお茶のみに出かけ、グループホームに理解を示す近所の方が増えて、顔馴染みの関係ができています。

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					
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	「その方らしさを大切に考えケアを行いその人が笑顔で心豊かに生活できる安らぎの場を提供する。」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	毎日の朝礼時に復唱し、日々のケアに当たる際に笑顔で安らげるようにしたいという思いを持ちながら、理念に立ち返り実践している。		
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	月1回ホーム便りを配布したり、家族会・入居時・運営推進会議にて説明し、理解してもらえよう取り組んでいる。		
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	散歩がてら近くのスーパーに買い物に行ったり、隣の人から野菜をいただいたりしている。月2回石上のお茶会に利用者と地域のお年寄りと一緒に参加はしているが、ホームに気軽に寄ってもらえるような付き合いがない。	○	婦人会や老人会、小学校や保育所等にホーム便りを配布したり、行事の参加を呼びかけたり等地域との繋がりを深めるような取り組みを期待したい。
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	全職員で自己評価票を作成し、自己評価、外部評価の意義を理解している。外部評価の結果は、全体会議で報告し、改善に向けて検討し質の向上に努めている。		

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	運営推進会議は市の福祉課、地域包括センター、2地区自治会長、家族会会長、家族会副会長の参加で2ヶ月に1回行い、ホームの取組み、状況報告、相談等話し合い、意見をもらい運営に反映させている。		
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	運営推進会議以外でも、情報を提供し意見をもらう関係ができています。また、毎月の広報誌の送付も行っている。		
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	外部で学ぶ機会はないが、職員間で意識して利用者の状態の観察を行い、防止に努めている。	○	高齢者虐待防止関連法の理解を図り、遵守に向けた取り組みを期待したい。
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1回は必ず家族がホームに来られるので、その時に暮らしぶりの報告をしている。金銭の明細書やホーム便り、お手紙を毎月送っている。職員異動はホーム便りや面会時に知らせている。		
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、面会時や家族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	運営者はホームに来て職員と話す機会を設けている。管理者は、年2回個別の面談を行い、意見の吸い上げをしている。日頃から、職員間で意見・提案を言い合える関係をつくるよう心がけている。		
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	運営者は、事業所間だけでなくユニット間の異動を極力避けるようにしている。離職の場合は、職員間で引き継ぎを行い、利用者にはダメージを与えない配慮をしている。		

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。	マニュアルは職員が一人ひとり持ち活用している。見直しは法人内の3グループホームで行い、職員に周知徹底している。		
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	定期・不定期の内外研修が行われており、人材育成に積極的に取り組んでいる。		
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	近隣のグループホームと見学しあい交流を図っている。また、新潟県在宅・小規模ネットワークを立ち上げ、ネットワークづくりのために前向きに取り組んでいる。		
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	法人のメンタルヘルスについての講習を実施したり、管理者へ人材確保のための面談能力の向上の研修を行うなど工夫している。		
.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	申し込み後、見学に1回から多い方で3回くらい来てもらっている。事前宿泊も利用できるようにしたり、家族から協力してもらい、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	畑仕事・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、戦時中の話を聞かせてもらい喜怒哀楽を共にし、学び・支え合う「家族」のような関係を築いている。		

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	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	本人がどうしたいかを聞き、日々の生活からその時の思い、秘めたものをくみ取るよう努めている。意見の聴取を行い、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、面会時に兄弟から聴取したり、記録の様式を変更し、さらにくわしい情報収集に努めている。		
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	計画作成は作成段階や作成後にスタッフ・家族との話し合いで行っている。そのため、本人の意見がほとんど入っていない状況である。	○	利用者がその人らしく過ごせるためにも本人の要望を取り入れ、意向やアイデアを反映させていくことが望ましい。
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1回、介護計画の状況を評価し、計画を見直し作成している。状態が変化した際には、随時見直しを行っている。		
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	寝たきり状態の利用者の通院介助、お花見・買い物等、要望に応じて支援している。		

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)
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提携医の選択をしてもらい、ほとんどが提携医への受診である。月1回往診もあり、提携医と連携し支援している。		
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、看取りを行う方針を掲げており、提携医との連携・体制づくりを進めている。入居時、本人・家族の意向を十分聞き、方針を共有している。		
. 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、鍵のかかる場所に保管している。言葉かけや対応に関しては、職員の質の水準確保ができていない。	○	プライバシーについて学ぶ機会を設け、職員の質の水準確保を期待したい。
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、能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。入浴剤や菖蒲湯で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	本人の生活歴・希望・有する力・得意分野を考慮し、畑仕事・台所仕事等、役割を発揮できるよう支援している。また、楽しみ事として、作品の制作をして、小学生にプレゼントしている。		
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	天気の良い日には散歩に出かけたり、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。また、医療行為などに伴う拘束がやむを得ず必要な場合は、医師の指導管理の下で行っている。		
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	見守りをケアの基本として行っているため、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	ヒヤリハット事例を活用して、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	職員が消防署職員による救命救急法を学んでいる。しかし、定期的に行う計画がない。	○	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ように期待したい。

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)	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夜を想定した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、防災セットの準備が不十分である。	○	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区長を通して働きかけていくことを期待したい。
(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	食生活改善委員がおり献立を考える時は利用者の嗜好を取り入れたり、バランスを考えている。摂取量が少ないときはチェック表を用いて確保できるよう支援している。		
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	飾りや生け花等、季節感が重視してある。また、畳のコーナーにはこたつがあり、ゆったり過ごせる工夫がある。玄関には花のプランターが並び、テーブルセットでくつろげる空間がある。		
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・写真等馴染みのものを持参してもらい、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。		