

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
2．新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支	2
・その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメン	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	2
見直し	
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
・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 調査実施の時間	平成 20年4月18日 開始 10時00分 ~ 終了 15時30分
訪問先事業所名 (都道府県)	グループホームにここ _____ (新潟県)
評価調査員の氏名	氏名 <u>山崎 由美</u>
	氏名 <u>高橋 玲子</u>
事業所側対応者	職名 <u>管理者</u>
	氏名 <u>大高 佳代</u> 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

【評価実施概要】

事業所番号	1570201911
法人名	ながおか医療生活協同組合
事業所名	グループホームにここ
所在地 (電話番号)	新潟県長岡市前田1丁目10-3 (電話) 0258-30-1131
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18日

【情報提供票より】(20年3月20日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 17年 9月 1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	6 人	常勤 6人, 非常勤 2人, 常勤換算 7人	

(2) 建物概要

建物構造	木造 造り		
	1階建て	1階 ~	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)	46,000 円	その他の経費(月額)	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	
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 1,300 円		

(4) 利用者の概要(3月20日現在)

利用者人数	9名	男性	名	女性	9名	
要介護1		名	要介護2		1名	
要介護3		3名	要介護4		5名	
要介護5		名	要支援2		名	
年齢	平均	82歳	最低	72歳	最高	96歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	JAさんとう歯科、ながおか生協診療所、生協かんだ診療所
---------	-----------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

開設から3年が経過し、グループホームの理解が深まり毎朝訪問してくれる地域の方がおり、利用者とも馴染める関係が構築されている。住宅地に位置し、少し歩くと市の公共施設やスーパーがあり、大変利用しやすく恵まれた良い環境である。ホームの横には遊歩道があり、季節の花も咲いていて利用者の散歩コースとして好評である。ホームは1ユニットの平屋建てでフロアがとても広く、温かな日差しが立ち込めて明るくゆったりとした空気が流れ、理念通り本人本位のケアが行われており、職員も家族の一員として共に寄り添いながら生活している穏やかな雰囲気である。

【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)
	前回の外部評価の結果であげられた改善課題で活用できるマニュアルがないということを全職員で話し合い、マニュアルを整備し職員で周知徹底し、改善に努めた。
重点項目	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	今回の自己評価は全職員で行い、前回の改善点も踏まえて取り組んでいる。
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)
	2ヶ月に1回、家族・利用者・包括支援センター・民生委員・地域代表の参加で定期的に行われ、ホームの連絡や状況報告、意見交換、外部評価の取り組みを話し合っている。
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)
	苦情相談窓口を設置し、家族に説明している。また、面会時に家族に意見や苦情を言ってもらえるように働きかけている。あがった意見は、早急に改善し運営に反映させている。
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)
重点項目	町内会の参加、近所の人から野菜を買ったり、毎朝遊びにきてくれる関係づくりができています。

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	開所当時、「そのままを受け入れ そのままを認め そのままを可能にする」と利用者を一番に考えた理念を全職員で作りにあげている。		
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	一人ひとりのケアを大切にしようと、職員間で日ごろから理念の共有の機会をもっている。		
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	玄関に理念が掲げられている。地域の方は生協の組合員が多いのでホームの内容を盛り込んだ広報誌を配布している。家族には、ホーム便りを送っている。しかし、理念を理解してもらえようような取り組みはない。		地域密着型サービスとしての理念を家族や地域の方に理解してもらえよう取り組みを期待する。
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	町内会・敬老会への参加、ボランティアや毎朝お茶のみに来てくれる地域の方がおり、利用者との良い関係が構築されている。		
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	自己評価は職員全員で作成し、これまでのケアを振り返る機会となり改善策を話し合い、協力して改善に取り組んでいる。		

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	2ヶ月に1回、家族・利用者・包括支援センター・民生委員・地域代表の参加により、開催している。会議では、状況報告・相談などして、参加メンバーから意見を受けサービスの向上に活かしている。		
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	市から研修の案内・サービスに関する資料や書類の書き方を教えてもらうなど様々な助言を受け、サービスの質の向上に取り組んでいる。		
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	医療生協で独自のマニュアルの配布があり、全職員で虐待防止の周知徹底している。		
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合わせた報告をしている	毎月ホームでの様子や金銭の収支をホーム便りに掲載して郵送している。面会時に、職員の異動を知らせたり、状態の報告もしている。毎月の支払いを持参してもらうことにより、家族と直接面接する機会を持ち報告を兼ねている。		
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	家族同士が意見を取り交わす場はないが、相談・苦情対応窓口の設置を説明したり、面会時に口頭で意見を聞く機会を設けている。苦情が上がった時は、記録に残し、職員会議で話し合い運営に反映させている。		
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	日頃から職員の言葉に耳を傾けるようにしている。また、職員会議でも提案してもらい、運営に反映させている。		
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	職員の異動は最小限に抑える努力をしている。やむを得ない異動の場合は、家族や利用者に説明し利用者や新人の職員が馴染める関係になれるように職員同士が協力をしている。		

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。	前回の評価結果で指摘されたことがあったが、改善されており、独自のマニュアルが事務室に備え付けられ、職員にも周知されている。見直しに関しては、研修や勉強会があるごとに行われている。		
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	医療生協の通信教育で資格取得の支援はあるが、研修会への参加・育成計画がなくサービスの質の確保や育成が難しい。		研修を受けたい職員には参加できる支援をしたり、段階的に目標に沿った計画を設定し、学びの機会を設けていくことが望まれる。
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	医療生協内のグループホームで交換研修を行った。他にも、他施設より実習生の受け入れをしてサービスの質の向上に取り組んでいる。		
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	法人では、リフレッシュ制度があり職員が利用している。休憩室は事務室しかなく、狭くて休めないとの声も上がっているが、昼食後は自由に休めるように工夫している。		
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	事前に訪問していただき、利用者と馴染める関係をつくるために交流を図っている。また、安心材料を見出したり、家族の協力で馴染みのものを用意してもらい工夫している。		
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	利用者から料理を覚えてもらい、共に必要ならば本音を出し合い、家族のような関係が構築されている。		

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	家族は少なくとも月1回の面会があるので連絡・報告を密にし、家族と職員が情報を共有し合い、利用者を支える関係を築いている。		
. 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	センター方式で利用者の希望や意向を把握し、日常の会話からも思いを聞くことがあるので生活記録に記入し、把握に努めている。		
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	入居時の家族の情報だけに頼らず、日頃のケアの中で発見もあるので、見逃さないよう会議や連絡ノートで全職員で共有し、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	毎月1回ケアプラン会議を行い、職員会議で意見を出し合い、ケアプランに反映させている。		
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	6ヶ月1回定期的な見直しが行われている。状態の変化がある場合は随時見直し、職員・家族の意見・情報収集を集約して現状に対応できる計画を作成している。		
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	医療体制加算を活かし、ホームで医療処置を受けながら生活できる支援や、一人ひとりに応じた外出・通院介助の柔軟な支援も行われている。		

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	利用者・家族の希望を大切に、かかりつけ医との連携で、適切な医療が受けられている。また、家族の同意で提携医をかかりつけ医にするケースもあり、提携医は往診や受診で対応している。		
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	重度化に関する指針を渡して、ホームのできる範囲やリスクを明確にした上で、家族に説明・同意を得、全員が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	一人ひとりの築き上げてきたものを尊重し、部屋に入る際のノック、トイレ誘導時は小声で話しさげない対応するなど心がけている。記録などは、鍵のかかるところに保管し個人情報の取り扱いに注意を払っている。		
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	できるだけ利用者のペースを大切にした支援を心がけているが、人員不足もあり、事故防止のために、職員のペースで過ごしているときもある。		職員の都合に合わせるのではなく、人員不足時の対応の仕方を話し合い、利用者の暮らしがその人らしいものになる支援を望まれる。
(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	食事の準備は、利用者と職員の協働で行われている。献立は利用者の希望を取り入れているので、食事の時間が楽しみなものとなっている。職員も利用者とともに会話を楽しみながら食事をしている。		
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	排泄表にて排泄パターンを把握し、行動や時間でトイレに誘うので、あまり失敗がない。日中は極力紙パンツの使用を控え、可能な限りトイレで用が足せる支援をしている。夜もバットのみで対応している。		

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	お風呂は毎日準備しており、いつでも入れる対応している。拒否の方には、無理強いせずに最低週2回は入れるように支援している。		
(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	一人ひとりの力を発揮してもらえるように、洗濯たみや来客の出迎え・見送り等、仕事をお願いしている。歌を歌うことが好きなのでみんなで歌って楽しんでいる。		
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	利用者の希望が少なかったり、職員の都合で希望に添えないことがあり、支援できていない状況である。		短時間でも外出しようと職員間で話し合い、目標として掲げているので、気分転換や五感刺激の機会として外出の支援をすることを期待したい。
(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	マニュアルがあり周知徹底している。「これって拘束なの？」と気づいたときにその都度話し合いをすることもあり、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	鍵をかけることの弊害を全職員が理解し、遅番職員が帰る時まで鍵はかけない。チャイムやセンサーを付けたり、常時の見守りや把握で実践している。		
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	医療生協内の事故事例があり、検討会をしている。他にも、職員会議でヒヤリハット・事故報告書を基に、原因の究明・事故防止の検討をしている。		
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	消防署の指導で年1回救命救急法を学んでいる。しかし、実践的な初期対応・応急手当の訓練を行ったことがない。急変時のマニュアルは連絡網のみで整備されていず、夜間時の対応に不安を抱える職員が多い。		医療生協の看護師に指導してもらう計画があるので、マニュアルを整備し、早急に訓練を行うことにより、事故発生時に備えることが望ましい。

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	昼夜を想定した避難訓練を年2回実施している。地域の方にも口頭で参加を呼びかけている。災害マニュアルも整備しており、緊急の連絡体制もできている。防災セットの準備や備蓄の点検・管理を現在すすめている。		
(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	摂取量は生活記録に記入されており、常に水分が不足しないように摂取を促している。医療生協内の管理栄養士に献立の栄養バランスを確認してもらい、過不足を補っている。		
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	玄関脇に誰でも利用できるベンチを置き、地域との歓談の場となっている。建物内は明るく清潔感があり、飾りは季節を感じさせ、落ち着いた雰囲気である。		
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ものを活かし、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	利用者の馴染みのものが家族の協力で揃えられ、ベッドやタンス・人形ケースが持ち込まれ、本人が居心地の良い空間となっている。		