

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7月15日
調査実施の時間	開始 10時00分 ~ 終了 15時40分
訪問先事業所名 (都道府県)	柏崎市認知症高齢者グループホーム かたくりの里 (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>布川 あき子</u> ヒアリングを行った職員数 (2)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 9月 24日

【評価実施概要】

事業所番号	1570500650
法人名	社会福祉法人 西山刈羽福祉会
事業所名	柏崎市認知症高齢者グループホーム かたくりの里
所在地 (電話番号)	新潟県柏崎市西山町別山1589-1 (電話) 0257-47-2110
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7月15日

【情報提供票より】(20年6月1日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 16年 6月 2日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	8 人
職員数	7 人	常勤 7人, 非常勤	人, 常勤換算 7人

(2)建物概要

建物構造	木造一部軽量鉄骨 造り		
	1階建ての	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)	月額 1,000 円	その他の経費(月額)	水光熱費・月額 350 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 1,000 円			

(4)利用者の概要(6月1日現在)

利用者人数	9名	男性	3名	女性	6名	
要介護1		3名	要介護2		3名	
要介護3		3名	要介護4		名	
要介護5		名	要支援2		名	
年齢	平均	85歳	最低	74歳	最高	91歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	刈羽診療所 ひまわり歯科医院
---------	----------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

平成16年6月に開設したホームは特別養護老人ホーム・デイサービスを展開する法人が認知症高齢者の方に「自分らしさとぬくもりのある生活」を支援するために開所した。保育園を改築した建物であり、全体的に広い空間となっている。居室をはじめ食堂・廊下等広いスペースを利用し、日常的に歩行訓練や体操を実施し、身体機能の低下予防を支援している。隣にはコミュニティーセンターと仮設住宅があり、地域の行事に参加し交流を図っている。ホームの敷地はとても広いため、畑で季節の野菜や草花を育てており、利用者とともに草むしりをしたり、収穫を楽しんでいる。ゆったりした環境の中、個々の役割を大切にしたケアの提供を心掛けている。

【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)
	先回の評価結果より、ホーム独自のマニュアルを整備したり、協力医の定期往診や検診の体制づくり、利用者への穏やかな態度等改善への取り組みを行っている。
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)
	より良いホームになるための気付きの機会と捉え、意義を全職員に説明している。自己評価票の作成は全員で行い、管理者がまとめている。
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)
	地域代表者・市町村職員・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もらい、サービス向上に活かした取り組みをしている。
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)
	面会時に話を聞いたり、意見箱の設置・重要事項説明書の中で苦情相談窓口を明記し、表出する機会を設けている。
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)
	敷地内のコミュニティーセンターを通して、地域行事に参加したり、ボランティアの方が来所したり交流している。ホームを開放し気軽に行き来できる関係までには至っていない。今後地域の一員として必要な活動や役割を果たす取り組みが課題である。

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)
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	開所時の職員でホームのモットー「穏やかで安らぎのある生活、自分でやれる喜びと達成感のある生活、自分らしさや誇りをもった生活。」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	ホームのモットーを玄関・食堂等目につくところに掲示し、毎日の申し送り等で管理者より話はあるが、全職員で話し合うことがなくまだ共有には至っていない。		全職員がホームのモットーを意識し実践できるために、定期的に話し合う機会を設け、全職員で共有し日常的に取り組むことが望まれる。
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	家族には玄関内やパンフレットに明示し、入所時に説明している。地域のコミュニティセンターの広報にホームの様子を掲載してもらったり、行事に参加することはあるが、積極的にホームのモットーを理解してもらえよう取り組みには至っていない。		パンフレットを地域に配布したり、介護教室を開催する等、多様な機会を捉え、ホームのモットーや地域密着型サービスとして果たそうとしている役割を伝え、ホームのモットーを浸透させる取り組みが望まれる。
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	敷地内のコミュニティセンターを通し、運動会・料理試食会等地域の行事に参加したり、月1回位絵手紙のボランティアの方が来所し交流している。ホームの行事に定期的に参加してもらったり、気軽に立ち寄れる関係には至っていない。		グループホームを理解してもらうために町内会・自治会に加入したり、幼稚園・学校と関わったり、お茶飲み会・ホーム行事等ホームを開放し、地域の一員として活動や役割を果たし、気軽に行き来する関係を構築していくことが望まれる。
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	より良いホームになるための気付きの機会として捉え、意義を全職員に説明している。自己評価票の作成は全員で行い、管理者がまとめている。		

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	定期的に運営推進会議を実施して、ホームの状況報告・相談をして、メンバーより意見をもらい、ボランティア受け入れの意見を活かした例がある。		
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	高齢福祉課の職員と情報交換を行い、市主催の研修に参加する等、ともに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	法人内の虐待防止法の研修に参加し学んでいる。また、職員間で声を掛け合い言い合える環境作りを行い、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合わせた報告をしている	毎月の金銭報告やお便りの送付を定期的に行っている。また、変化があれば随時連絡をしている。		
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るとしている。		
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	管理者は、日頃からいつでも意見を聞くようにしている。しかし、定期的にミーティングを行うことがない。		定期的に職員会議を開催し、職員の意見や提案を聞く機会を設けたり、アンケート・個別面談等で言いやすくする工夫をすることで、働く意欲の向上や質の確保に繋げることが望まれる。
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	運営者は馴染みの関係が大切であることを配慮し、正職員雇用体制を促し、異動・離職を最小限に抑える努力をしている。		

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。	前回の評価で指摘があり、各種マニュアルを見直し整備してあるが、日頃のケアで職員に周知するまでに至ってない。		サービスの水準を確保し、全職員で統一された支援を提供するためにも、マニュアルに沿った話し合いや勉強会を行う等、周知・徹底する取り組みが望まれる。
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	法人内で、研修委員を中心に年間計画を立て参加を促したり、法人外研修にも資格取得を含め参加を推進している。しかし、ホーム独自の勉強会・トレーニングや計画はなく、全職員が同じ方向でスキルアップしたり、個々に合わせた段階的な取り組みには不十分である。		育成のために段階的に力をつけていけるような計画が必要である。また働きながら技術・知識を身につけていくための方策を工夫した取り組みを行い、サービスの質の向上につなげることが望ましい。
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	市で行われる連絡会議へ参加し情報交換を行い、近隣のグループホームとの交流会を行っている。今後近隣のグループホームと交換研修を定期的に行い、さらにサービスの質の向上に取り組む予定である。		
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	休憩時間の会話、臨機応変な対応でストレスがたまらない工夫をしている。		
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、利用者と一緒に過ごし雰囲気を感じ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	一緒に過ごす中で、料理の仕方や食材の名前を教えてもらったり、できた時の喜び、頑張れたことを大いに評価し、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	家族の声に傾聴することを心がけ、苦労を共有し、本人と一緒に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	声かけをまめにするようにしているが、あまり手はかけずに「やりたいこと、思い」の把握に努め、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	センター方式により一人ひとりの生活歴や暮らしぶりを細かく把握している。また、日々の生活で利用者との会話や、家族からの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	計画作成担当者が本人・家族の話や担当職員の話・記録等より介護計画を作成している。3者が話し合い計画を作成する機会はない。		三者で話し合い利用者らしさが出るような計画を作成していけるよう取り組むことが望まれる。
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	3ヶ月に1回計画作成担当者が評価を行い、半年に1回位をめやすに見直ししている。毎日の申し送り時にケアの検討を行っているが、計画・目標に沿った実践や評価・記録がされていないため、新たな計画作成に活かされていない。		毎日のケアの実施・記録で計画が活かされ評価され、現状に即し臨機応変に介護計画を変更していくことが望まれる。
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	本人・家族が望む医療機関と連携している。月1回、協力医に往診に来てもらっている。急病・救急時は電話・往診等で迅速に対応してもらい、適切な医療の支援をしている。		
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	本人・家族・かかりつけ医と話し合い、全員で方針を共有している。法人の指針や対応できる範囲を明確化し取り組んでいくことが今後の課題である。		職員の力量、ホームのできる範囲を把握し、独自の指針を作成し、文書で取り交わし、再度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、誇りを傷つけないような声かけを行っている。		
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	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、利用者共感し、自由に過ごしてもらうよう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	チェック表により排泄パターンを把握している。全居室にトイレが設置されており、プライバシーや習慣に配慮した気持ちよい排泄を支援している。		

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	一人ひとりの希望やタイミングに合わせて、入浴できるよう支援している。利用者と1対1で交流できる大切な機会と捉え、じっくり話をしたり、楽しめる工夫をしている。		
(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	調理や掃除当番を決めたり、本人の生活歴や得意な分野を活かした役割を与え、職員とともにやり支援している。お花見会やおはぎ作り等年間行事を行ったり、2ヶ月に1回位外出に行き、利用者の楽しみとなっている。		
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	自分から外出の希望を明確に言う方は少ないが、職員が声かけし一人ひとりに合わせ出かけられるよう支援している。		
(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	法人内研修への参加やマニュアルで全職員が理解し、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見守りを徹底し、全職員が弊害を理解し、日中は鍵をかけないケアに取り組んでいる。		
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・事故報告書を記録し、迅速に検討・改善に向けた取り組みを行っている。		
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	年1回、法人で行っている救命救急法の講習を職員が受講している。受講していない職員には伝達講習をして、周知徹底している。		

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 (すでに取り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	水害・地震の経験を活かし、備蓄・防災セットを準備し、緊急連絡網や役割分担等体制づくりを行っている。年2回避難訓練を計画し、春は昼の想定で実施し、秋は夜間の想定で実施を予定している。		
(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	法人内栄養士の助言を受け、1週間毎に職員が利用者の希望・季節感・栄養バランスを考慮した献立作成をし、より一人ひとりに合わせ栄養バランスを確保した食事提供を始めている。		
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	あちらこちらに利用者の絵手紙等の作品や季節感を感じる植木や生花が飾られている。居間や広い廊下にはベンチを設置し、休憩したりくつろげるスペースを確保している。		
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	全居室にトイレ・洗面所がありプライバシーが確保されている。広い居室には箆笥・ベッドが設置され、家族の写真・テレビ等、馴染みのものを自由に持参して、居心地よく過ごせるよう工夫している。		