

2 . 調 査 報 告 書

主任調査員氏名 常盤 武志 / 同行調査員氏名 麓 俊郎

外部 評価	自己 評価	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 待したい項目)	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	地域の中で一人一人がその人らしく当たり前の生活が出来るためにケアを実践するという理念が掲げられている。		
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	管理者は、常に職員に理念を意識づけさせケアに取り組んでいる。ケアについては、利用者の可能性を引き出すような意識を持ってケアに取り組んでいる。		今後、理念の見直しも検討するとのことであり、どのようなホームを目指すのかについて、職員同士で話し合っってホームの理念の見直しをしていただくことを望む。
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	町内会の防災部の方に防犯点検をしてもらうなど、地域からもホームに対して協力するような姿勢が見られるようになったことは評価できる。		地域との交流は、開かれたホームづくりや防犯面でも大事であり、今後もさらに地域から協力が得られるよう積極的にホームから地域との交流を働きかけていただくことを望む。
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	評価の目的、意義については、職員は理解しており、評価結果を今後のホームのケアの向上などの改善につなげるという意識を持っている。		

外部評価	自己評価	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項目)	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	<p>運営推進会議を活かした取り組み</p> <p>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</p>	<p>運営推進会議は、町内会長・福祉部長、保健所職員、家族などが集まる良い機会と捉えており、ホームの様子を伝える他、地域との交流の機会創設の役割も果たし、もちつき大会への参加、回覧板にホームの様子を伝えるパンフを添付することに協力してもらえるようになった。</p>		<p>運営推進会議は、地域交流の面で大きな役割を果たす機能となっており、今後も活用いただくことを望む。</p>
6	9	<p>市町村との連携</p> <p>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</p>	<p>必要に応じて、市に相談を行ったり、運営推進会議へ参加してもらったりして連携を図っている。</p>		
4. 理念を実践するための体制					
7	14	<p>家族等への報告</p> <p>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</p>	<p>金銭出納報告、利用者の様子などを毎月写真や手紙を添えて送付している。</p> <p>ホームへの来訪される家族に対しては、職員から声かけを行い、コミュニケーションを図りながら、ホームでの様子を伝えている。</p>		
8	15	<p>運営に関する家族等意見の反映</p> <p>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</p>	<p>運営推進会議において家族からの要望を聞きだしたり、重要事項説明書、玄関に苦情受付窓口について明示し、家族からの意見、苦情を聞きだしている。</p>		
9	18	<p>職員の異動等による影響への配慮</p> <p>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</p>	<p>異動によるダメージが少なくなるよう、職員異動は最小限にするよう配慮している。</p>		

外部評価	自己評価	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項目)	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. 人材の育成と支援					
10	19	<p>職員を育てる取り組み</p> <p>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</p>	<p>管理者は、職員の育成については重要課題と捉えており、必要であれば研修予算を法人本部より捻出してもらうよう交渉し、実現させている。現場でもOJTによって育成を図っている。</p>		
11	20	<p>同業者との交流を通じた向上</p> <p>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</p>	<p>隣にある系列のホームとの交流の他、北海道地域のグループホーム協議会で情報交換などの交流を図っている。</p>		
.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	<p>馴染みながらのサービス利用</p> <p>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、場の雰囲気に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</p>	<p>環境変化に慣れるよう、本人、家族、職員などの関係者との連携を取りながら、本人が安心して過ごせる環境作りに努めている。</p>		
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	<p>本人と共に過ごし支えあう関係</p> <p>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</p>	<p>職員が一方的にケアをするだけでなく、利用者にも出来ることについては協力してもらうなど、利用者、職員がお互いに協力しながら生活を行なっている。</p>		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
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	<p>思いや意向の把握</p> <p>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</p>	<p>利用者の意向を汲みいれ、利用者本位の生活になるよう職員は、心がけながらケアを行っている。</p>		
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	<p>チームでつくる利用者本位の介護計画</p> <p>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</p>	<p>ケアカンファレンスにおいて介護計画の作成、見直しについて、職員間で意見交換したり、家族の意向を聞き入れながら、計画を立てている。カンファレンスは、活発な意見交換ができるよう、開催場所を変えるなどの工夫も行なっている。</p>		
16	37	<p>現状に即した介護計画の見直し</p> <p>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</p>	<p>介護計画の実践において、介護計画が意識できるように、個別ファイルに介護計画が見えるようにし、ケアを実践している。介護計画の見直し時には、利用者の様子やケース記録などを参考にしながら課題、問題点についての話し合いを行ない、見直しを図っている。</p>		
3. 多機能性を活かした柔軟な支援					
17	39	<p>事業所の多機能性を活かした支援</p> <p>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</p>	<p>地域の方々に認知症ケアについての理解を深めてもらうようパンフ配布、運営推進会議での報告などの活動を行っている。</p>		

外部評価	自己評価	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項目)	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	<p>かかりつけ医の受診支援</p> <p>本人及び家族等の希望を大切にし、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</p>	<p>法人の医師が訪問診療に來たり、隣に訪問看護ステーションがあり、緊急時にはすぐに連絡を入れて、訪問してもらえよう徹底されている。</p>		
19	47	<p>重度化や終末期に向けた方針の共有</p> <p>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</p>	<p>方針を立てており、共有化できている。重度化対応については、家族、医師などと連携を図りながら2名の実績がある。</p>		
. 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	<p>プライバシーの確保の徹底</p> <p>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</p>	<p>職員は、利用者への声かけや、プライバシーに配慮したケアを行なっていることが、食事、排泄などの介助の様子から確認することができた。</p>		
21	52	<p>日々のその人らしい暮らし</p> <p>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</p>	<p>利用者本位の生活を行なうことは、職員間で徹底されており、利用者の希望やできることに対して、支援するという意識を持ちながら利用者のペースに合わせてケアを行なっている。</p>		

外部評価	自己評価	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項目)	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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	食事は、利用者、職員がテーブルを囲みながら、一緒に食べている。職員は必要に応じて利用者のサポートを行なっている。		
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	入浴は原則入浴できる曜日は定められているが、できるだけ本人の希望に合わせて入浴できるよう対応している。		
(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	利用者本位に立ち、本人が好きなことについてはできるだけ叶うように支援を行なっている。		
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	利用者が外出した場合は、職員がすぐに付き添うなどの対応を取っている。そのために、職員同士が互いに気づき合うなどの連携もしっかり取れている。		
(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	日中は鍵を掛けずに、職員が目配りを行なっている。 夜間は安全上施錠している。		

外部評価	自己評価	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項目)	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	<p>災害対策</p> <p>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</p>	<p>定期的な防災訓練については実施している。町内会からも協力することができるようになったことは評価したい。</p>		<p>夜間の火災時の対応など、緊急時対応について心配している職員もあり、防災意識の啓発活動や初動訓練の実施なども検討いただくことを望む。</p>
(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	<p>栄養摂取や水分確保の支援</p> <p>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</p>	<p>バイタルチェック、水分チェックなどで体調管理を行いながら、必要に応じた支援を行っている。</p>		
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	<p>居心地のよい共用空間づくり</p> <p>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</p>	<p>不快なおい、音もなくホーム内は過ごしやすい生活空間であることを確認できた。植物を植えたり、季節感を出すなどの工夫も見られる。</p>		
30	83	<p>居心地よく過ごせる居室の配慮</p> <p>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</p>	<p>居室は、本人が持ち込みたいものについては、特に制限はなく、使い慣れた家具の持ち込み、飾りつけなどにより、自分が過ごしやすい居住空間となっている。</p>		

は、重点項目。