

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	運営理念をさらに具体化したものとしてケア理念を19年度に制定し、このケア理念を実現するよう職員はケアを行っている。		
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	回覧板の配布、近隣の掃除などの身近な近所づきあいや、町内会婦人部の方から協力を得ながらもちつき大会を開催するなどの地域との交流ができるようになったことは評価したい。		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>もちつき大会開催、ホームの食事を一緒に食べる昼食会などにより運営推進会議メンバー同士の交流を図りながら運営推進会議が活発になるよう工夫されている。</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>毎月、預かり金報告と併せて、写真付きの手紙を添えて家族に送付しホーム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>重要事項説明書に明示、また玄関にも苦情受付窓口を掲示し、家族から容貌や苦情受付ができるようになっている。 意見が出できたときには、職員間で話し合いを行い、対応策を講じている。</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>異動があった場合には、利用者のダメージが少なくなるよう他の職員がカバーし合いながら対応している。</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>職員育成については、外部研修への参加、OJTによる指導などの方法で育成を行なっている。</p>		<p>人材育成は福祉施設の大きな課題となっており、法人内でさらなる職員育成を図る上でも、研修費用、交通費の負担などの先行投資についても法人として検討いただくことを望む。</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やミニバレーボール大会開催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>入居時には、職員が自宅に訪問したり、本人、家族とよく相談しながらスムーズにホームに入居できるよう配慮している。</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>利用者、職員がお互いに協力し合いながら生活を共にしている。職員が利用者から教わることもある。</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 (すでに取り組んでいることも含む)
<p>その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント</p> <p>1. 一人ひとりの把握</p>					
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>本人の希望に沿うなど、利用者本位のケアを行なうよう職員は心がけながらケアを行っている。</p>		
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>介護計画は本人の状態、家族の意向も汲み入れ、職員間で話し合いながら作成しており、その計画は職員間で共有化されている。</p>		<p>利用者の「できること」についてよく話し合い、理念として掲げている自立支援の意識をさらに高めていただくことを望む。</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>介護計画の見直しについては、生活記録、ケース記録などを参考にしながら、ケアカンファレンスで職員間で話し合いを行いながら定期的に見直しを行っている。また、必要に応じて見直しを行っている。</p>		
<p>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</p>					
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>関連診療所より医師に定期的に訪問してもらったり、係りつけ医の医療機関も利用している。</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、共有化出来ている。重度化対応については、家族の同意を得て行った実績がある。</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、記録等の個人情報取り扱いをしていない</p>	<p>利用者への声かけ、ケアの場面などにおいて、プライバシーを損なうような対応は見られなかった。</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>職員は利用者が過ごしやすいように利用者のペースを大事にしながら、生活を支援するという意識に立ちケアを行なっていることを確認できた。</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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	食事は、利用者と職員がテーブルを囲み、会話を楽しみながら食事を取っていた。また、職員は必要に応じてサポートをしていた。		
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ず、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	本人の意向を汲みいれ、入浴支援を行なっている。入浴を拒む利用者については、家族とも相談しながら対応策を取っている。		
(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	利用者全員それぞれの能力、希望に応じた役割(茶碗ふきなど)を持っている。利用者の楽しみごとについては、それを職員が見出しながら、やりたいことについて職員がサポートするよう心がけている。		
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	近所の散歩などの外出については、職員が付き添うなどの対応を取り、出来るだけ外出ができるよう支援している。		さらに、日常的に利用者が外出できるよう、職員間で話し合いを行い、徐々にでも外出の機会が増えるようになることを望む。
(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>日中、共有空間にて利用者がそれぞれ好きな場所においてくつろいでいることが確認できた。特に気になる臭いも感じることもなく、音量も適度な程度であった。</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>居室は自由に持ち込み出来たり、飾りつけが出来、それぞれ工夫され、居心地のよい生活空間となっていた。</p>		

は、重点項目。