

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 21年 8月 25日 開始 10時00分 ~ 終了 15時20分
訪問先事業所名 (都道府県)	こしじ太陽館 _____ (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>金子 真</u> ヒアリングを行った職員数 (2)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

評価確定日 平成21年9月22日

【評価実施概要】

事業所番号	1570201622
法人名	特定非営利活動法人 ドリーム
事業所名	こしじ太陽館
所在地 (電話番号)	新潟県長岡市浦4914番地1 (電話) 0258-41-0350
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21年8月25日

【情報提供票より】(21年3月31日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 15年10月9日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	19 人	常勤 16人, 非常勤 3人, 常勤換算	16人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨造折板葺 造り		
	2階建ての	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)	39,000 円	その他の経費(月額)	17,000 円	
敷金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(78,000 円)	有りの場合 償却の有無	有 (3回で償却)	
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 1,200 円				

(4) 利用者の概要(3月31日現在)

利用者人数	15 名	男性	2 名	女性	13 名	
要介護1	5 名	要介護2	5 名			
要介護3	4 名	要介護4	名			
要介護5	1 名	要支援2	名			
年齢	平均	85.5 歳	最低	76 歳	最高	93 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	長岡中央総合病院・白山診療所・永井歯科医院
---------	-----------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

こしじ太陽館は長岡市の旧越路町に位置し、田園風景が広がっており緑豊かな立地である。近隣には、特別養護老人ホームがあり、行き来する関係ができています。NPO法人として地域と密着した活動を行い、週2回のデイサービスの併設、送迎事業、グループホーム等、地域に根差した取り組みを行っている。「一日一笑」という理念を掲げ、笑顔で過ごせるように、いつでも利用者と職員が外に出て、お茶飲みや日向ぼっこ、花壇や野菜の収穫・草取り等、今までその方たちが行ってきた役割を活かしながら、ゆったりとした雰囲気生活している。職員同士が仲が良く、職員一人ひとりが力を発揮し、利用者の個々の対応を重視して穏やかに過ごせるよう取り組んでいる。

【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)
	前回の外部評価の結果を踏まえて、全職員で話し合った。課題はいくつかあったが、出来ることから取り組み、改善している。
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)
	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)
	2ヶ月に1回、利用者・家族・市職員・地域の方を含めたメンバーで開催し、取り組みの状況報告・情報交換を行っている。
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)
	面会時、話を聞いたり意見箱の設置等で表出する機会を設け、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	町内会に加入し、買い物・散歩時の挨拶、近隣の方が孫を連れて遊びに来たり、野菜を持ってきてくれる等、地域の方と積極的に交流を図っている。地域のお祭りの際に事業所を開放し、キッチンを利用してもらったり、神輿の経路に入れてもらう地域に根付いた取り組みを行っている。

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)
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	開所時の職員でホームの理念「一日一笑」～笑顔の絶えないその人らしい毎日を送れるように～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	職員は理念を念頭に置き、事あるごとに話す機会を設け実践に向けて日々取り組んでいる。また日報に書き込み、いつでも振り返れるようにしている。		
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	家族には玄関に明示したり、入所時に説明している。大半の利用者や管理者は地元の方であるため、訪問される方はホームを理解してもらっている。さらに理解してもらえようように、運営推進会議でも話している。		
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	回覧板や運営推進会議等で地域の行事を確認し、運動会への参加、理事長の声かけで祭りの際に、みこしの経路に入れてもらったり、ホームの敷地でよさこいを踊ってもらう等、積極的に地域の方との交流を図っている。		
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	2ヶ月に1回、利用者・家族・市職員・地域の方を含めたメンバーで開催し、取り組みの状況報告・情報交換を行っている。また、避難訓練や災害時のことを地域の消防団に声掛けし協力を依頼してサービス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	支所の方とは行き来して顔馴染みになっており、月一回の地域ケア会議に参加し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	外部研修で学ぶ機会を設け、全体会議等で伝達講習を行っている。職員の言葉等注意を払い、何かあればその都度職員間で注意し合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	月一回手紙の送付、面会時や必要時電話連絡を行い、暮らしぶりについて伝えている。しかし、職員の異動について家族への報告がない。		事業所との信頼や協力関係を築くためには、ホームからの積極的な報告が不可欠である。職員の異動を伝え、利用者の状況等を報告することが望ましい。
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	苦情相談窓口を玄関内や契約書に明示し、ホームや外部へ表せる機会を設けている。また、意見箱の設置をしており、意見の受け入れの対応をしている。		
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	月一回の全体会議で意見や提案を聞いたり、管理者は朝・夕両ユニットに顔を出し、話し合う機会が定期的には設けられている。入浴方法について意見があり、改善したケースもあった。		
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	利用者への信頼関係を築くためにも、馴染みの職員が対応できるように努めている。職員が変わる場合は、引き継ぎをしっかりとし、ダメージを与えないようにしている。		

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。	マニュアルはあるが、事業所独自のものがなく見直しが行われていない。また、マニュアルを活用し周知・徹底する取り組みは不十分である。		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	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は不十分である。		ホーム独自の職員各自に応じた段階的な育成計画や定期的な学びの機会を設けることが必要である。また働きながら技術・知識を身に付けていくための取り組みを行い、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	近隣のグループホームに職員・利用者ともに訪問し交流を図り、サービスの質の向上をさせていく取り組みをしている。		
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	日頃より職員の話の聞いたり、休憩室があるので、休憩時間は休むことができている。勤務表の作成の際に休みの希望をとる等、ストレス軽減に取り組んでいる。		
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	今までの生活の場を見せてもらい雰囲気作りを配慮したり、事前に本人・家族に来訪してもらい、意向を聞き、馴染める様工夫している。		
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	一緒に過ごす中で、漬物の仕方・草取り・畑の収穫の仕方等教えてもらい学び、人生の先輩としての関係を大切にして、支えあ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	面会時に近況報告や、受診時の情報の共有をしたり、外泊・外出を家族と相談し支援している。		
. 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	家族や前事業所から情報をもらったり、担当制により一人ひとりと密接に関わり、思いや希望・意向を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	日常の会話より、一人ひとりの生活歴や暮らしぶりを細かく把握し、全職員で共有している。		
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	三者で話し合う機会を設け、全体会議でカンファレンスを行い、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。		
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	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。計画・目標に沿った実践や評価・記録がされており、現状に即した計画作成に活かされている。		
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	買い物・自宅への外出やかかりつけ医の通院の送迎等、本人や家族の要望に応じて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・家族の希望のかかりつけ医の受診を家族に依頼し、ホームからかかりつけ医へ直接情報を提供し、適切な医療が受けられるよう支援している。		
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	ホームの方針を入所時に説明しており、家族に理解してもらい、ホームの対応を明確化して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	誇りを傷つけないようさりげない言葉かけや対応に努めている。記録等は利用者の目に触れない所に保管している。		
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、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、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	週2日としているが、一人ひとりの希望やタイミングに合わせ、いつでも入浴できるよう支援している。利用者1対1で交流できる大切な機会と捉え、じっくり話をして入浴を楽しんでいる。		
(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、利用者同士が教え合ったりして役割を発揮できるよう見守っている。		
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	散歩や買い物等、一緒に出かけている。また、施設していないので自由に戸外に出られ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	外部研修で学んだり、マニュアルを利用して、全職員が正しく理解し身体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	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・事故報告書を記録し、予防策を検討している。毎日の申し送りにて、一人ひとりに応じた事故防止の共有・徹底に努めている。		
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	年に1回、消防署員に来てもらい救命救急法の訓練を行っているが定期的に学ぶ機会がない。		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	緊急連絡網や役割分担等体制づくりを行っている。年2回避難訓練を行い、消火訓練も定期的に行っている。防災セットはわかる場所に保管されているが、備蓄の準備がない。		災害はいつ起こるか予測できないものである。いざという時慌てないためにも非常用の食料や備品を準備することが望まれる。
(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	水分はいつでも摂取できるようにお茶道具が用意されている。毎食後、食量・水分量のチェックをし、調整している。		
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	生け花や手作りの作品を飾り、季節感や五感刺激に配慮している。利用者同士が集うことができるスペースが居間以外に用意してあったり、物干し場に縁台を設置し、夕涼みができるように居心地良く過ごせる工夫をしている。		
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	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。		