

調 査 報 告 書

地域密着型サービスの外部評価項目構成

I. 理念に基づく運営	項目数	11
1. 理念の共有		2
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		3
4. 理念を実践するための体制		3
5. 人材の育成と支援		2
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援		2
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応		1
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援		1
III. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント		6
1. 一人ひとりの把握		1
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		2
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協働		2
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援		11
1. その人らしい暮らしの支援		9
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり		2
合計		30

訪問調査日 調査実施の時間	平成 21 年 10 月 29 日 開始 10 時 30 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 太田サンフラワー (群馬県)
評価調査員の氏名	氏 名 大川原 紀美子 氏 名 小暮 典子
事業所側対応者	職 名 副施設長 管理者 氏 名 小松 博 丹内 重治 ヒアリングを行った職 2人

○項目番号について

外部評価は30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。

番号に網掛けのある項目は、地域密着型サービスを実施する上で重要と思われる重点項目です。この項目は、概要表の「重点項目の取り組み状況」欄に実施状況を集約して記載します。

○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

作成日 平成22年 1月10 日

【評価実施概要】

事業所番号	1070501190
法人名	有限会社 ひまわり介護サービス
事業所名	グループホーム 太田サンフラワー
所在地	群馬県太田市台之郷町307番地 (電 話) 0276-60-2942
評価機関名	サービス評価センターはあとらんど
所在地	群馬県前橋市大渡町1-10-7 群馬県公社総合ビル5階
訪問調査日	平成21年10月29日

【情報提供票より】(21 年 10 月 10 日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 17 年 7 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	10人	常勤 8 人, 非常勤 2 人, 常勤換算	8.6

(2)建物概要

建物構造	木造平屋 建 造り
	1 階建ての 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)	48,000 円	その他の経費(月額)	円
敷 金	有(48,000 円)	無	
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(円) (無)	有りの場合 償却の有無	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	1,100 円	

(4)利用者の概要(10 月 10 日現)

利用者人数	9 名	男性	3 名	女性	6 名
要介護1	1 名	要介護2	1 名		
要介護3	3 名	要介護4	3 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 81 歳	最低 64 歳	最高 96 歳		

(5)協力医療機関

協力医療機関名	有坂医院 ・小林内科医院 ・小林内科 ・堀江病院 ・おおや歯科医院
---------	-----------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

「個性を大切にし、その人らしく笑顔でのびのびと・・・」等、独自の理念を掲げ、地域住民や医療機関など関連機関との連携を深めた運営を心掛けている。職員は利用者の尊厳や思いを大切に考え、会議や社内研修等で意見やアイディアを出し合いながら、前向きな姿勢でケアの実践に取り組んでいる。利用者一人ひとりの思いや意向の把握に努め、環境の整備や活動の場面づくり等の工夫をしながら、その人らしく生活できるよう支援している。食事が楽しみなものになるよう調理師が献立を作成し、季節感のある本格的な料理が提供されている。職員は、利用者と共に地域の活動や行事等に参加したり、高校生・地域ボランティアの受け入れ、納涼祭等に地域の人々を招待する等、日頃から地域住民との交流に努めている。職員の温かい見守りの中で、利用者がゆったりと生活しているホームである。

重点項目①	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) 前回評価での改善課題であった災害対策については、職員間で話し合いの結果、5月に避難誘導訓練・消火器操作等の具体的な実地訓練を行った。また、運営推進会議において、区長に地域住民の協力体制づくりを依頼しており、非常時連絡網の作成が検討されている。 今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 自己評価については、全職員がミーティング等で話し合い確認の上、まとめたものを管理者が記載している。
重点項目②	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) 運営推進会議は定期的に開催しており、ホームから運営状況や評価への取り組み等について説明・報告を行っている。議題提案を行い、出席者からの意見や要望を受け、話し合いを行っている。そこでの意見等はサービスの質の向上に活かしている。
重点項目③	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) 隔月に「ひまわりだより」を発行しており、利用者毎に生活の様子を記載し家族等へ送付している。家族等の来訪の際は、話しやすい雰囲気づくりに留意し、意見や要望等聴くように努めている。出された意見等については、職員間で話し合い、速やかに運営に反映させている。苦情受付窓口や行政機関の苦情受付先を文書で明示している。
重点項目④	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3) 自治会に加入しており、地域のクリーン作戦や資源ゴミの回収、老人会、地元の夏祭り等に利用者と参加している。小学生の体験学習や高校生の吹奏楽演奏、地域ボランティアの慰問を受け入れている。事業所主催の納涼祭には、地域の人達を多数招待する等、日頃から積極的に地域住民との交流に努めている。

2. 調査報告書

(☐ 部分は重点項目です)

取り組みを期待したい項目

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)	(○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)
I. 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	「個性を大切にし、その人らしく笑顔でのびのびと・・・」等々、事業所が目指す地域密着型サービスのあり方を端的に示した独自の理念を掲げている。地域住民や医療機関など関係機関との連携を深めた運営を心掛けている。		
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	朝礼や引継ぎ時等で運営理念に触れ、職員間で確かめ合いながら、理念を日常業務に活かすよう努めている。玄関・ホール・事務所に運営理念を掲示している。		
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	自治会に加入している。職員・利用者は地域のクリーン作戦や資源ゴミの回収、老人会主催の敬老会、地元の夏祭り等に参加している。小学生の体験学習、高校生の吹奏楽演奏、地域ボランティア(オカリナ・竹笛・三味線・和太鼓・踊り等)の訪問を受け入れ、納涼祭に地域の人達を多数招待する等、日頃から積極的に地域住民との交流に努めている。		
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	管理者、職員は評価の意義を理解しており、今回の自己評価は、全職員がミーティング等で話し合い確認の上、まとめたものを管理者が記載している。外部評価の結果については、職員間で話し合いを持ち、具体的な改善に取り組んでいる。		
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、そこでの意見をサービス向上に活かしている	運営推進会議は定期的に開催している。ホームから運営状況や評価等への取り組み等について説明・報告を行っている。議題提案を行い、出席者からの意見や要望を受け、話し合いを行っている。そこでの意見等はサービスの質の向上に活かしている。利用者も会議に参加している。		

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)	(○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)
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	管理者が市の担当窓口に出向き、「ひまわりだより」を届けたり、書類等を提出する際に、相談や意見交換等を行っている。市の担当者と連携を図りながら、サービスの質の向上に取り組んでいる。		
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あわせた報告をしている	家族等の来訪時や利用料の支払い時に、暮らしぶりや健康状態等の報告をしている。隔月に「ひまわりだより」を発行しており、利用者毎に生活の様子を記載し、家族等へ送付している。身体状況等の変化については、随時電話で連絡を行っている。家族等と金銭管理の取り決めをしており、月1回その出納を明示している。		
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	運営推進会議や家族等の来訪時には、話しやすい雰囲気づくりに留意しており、苦情や意見等を聴くように努めている。出された意見や要望等については職員間で話し合い、速やかに運営に反映させている。管理者が苦情受付窓口になっており、行政機関の苦情受付先も文書で明示している。		
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	職員交代による利用者の不安やダメージに配慮し、職員の異動等は必要最小限に抑えている。職員が代わる場合には、1ヶ月位、管理者・先輩職員が基本的な対応やケア方法等を指導しながら共に支援にあたり、利用者へのダメージを防ぎ、馴染みの関係が築かれるよう配慮している。		
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	職員には法人外研修の受講を勧めており、認知症介護基礎研修、実践者研修、リーダー研修、救命救急の講習等に交代で参加している。研修参加者は報告書を提出し、ミーティング等の際に報告を行い、資料は回覧している。毎月、管理者が中心となり法人内研修を実施している。職員の意見を聞きながら目標を決め、目標達成に向け取り組んでいる。		
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	地域密着型サービス連絡協議会に加入しており、レベルアップ交換研修やブロック別研修会等に参加している。近隣の事業所の職員との交流活動を通じて情報交換等を行い、サービスの質の向上に取り組んでいる。		

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)	(○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)
Ⅱ.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、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	入居前に自宅や病院等へ訪問し、本人・家族等の思いや状況、不安なこと等をよく聴き、信頼関係を築くように努めている。本人・家族等に見学や入所体験でホームの様子等を見てもらい、安心して入居できるよう支援している。入居後も家族等の協力を得ながら、個々のペースで徐々に馴染めるよう配慮している。		
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	職員は笑顔で優しい声かけを基本に利用者に接しており、日常の生活場面で昔の話を聴かせてもらったり、折り紙細工等教わることも多い。共に過ごし支えあう関係づくりに留意している。		
Ⅲ. 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	日々のかかわりの中で本人の思いの聴き取りに努め、何気ない言葉や表情、行動等から希望や意向の把握に努めている。家族等からも情報を聴き取り、職員間で共有しながら、本人本意に検討している。		
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	利用者が自分らしく暮らせるよう、日頃のかかわりの中で本人・家族等から思いや意見を聴き、反映させるようにしている。職員全員で情報交換をしながらケース会議等で話し合い、それぞれの意見や気づきを反映した利用者本位の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た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	月1回、モニタリング及び独自の施設計画が作成されている。本人や家族等の要望を取り入れて、3ヶ月毎に定期的な見直しが行われている。状態が変化した際には、随時見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。		

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)	(○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)
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・家族等の希望や状況に応じて、かかりつけ医への受診・通院、買物、外食、入院時の洗濯物等、一人ひとりの必要な支援に柔軟に対応している。		
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・家族の意向を大切に、希望するかかりつけ医での受診を支援している。また協力医療機関とも連携を図っており、夜間の診療、体調の変化や急変時には往診が可能であり、適切な医療を受けられるような支援体制が整備されている。		
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	重度化等についての指針「看取り介護の説明書・同意書」を作成しており、入居時に重度化等についての説明や家族等の意向確認を行い、同意を得ている。家族等ならびにかかりつけ医等、関係者で状況に応じて話し合い、本人が安心して生活できるように方針等を決定し、全員で共有している。		
IV. 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	研修やミーティングの際に、利用者の自尊心を傷つけるような言葉や対応について話し合い、職員の意識向上を図っており、職員間でお互いに注意するよう心掛けている。個人情報の保護については、「プライバシー保護の取り扱いマニュアル」を定め徹底している。		
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	職員も環境の一部として捉え、利用者に変化を求める事なく、一人ひとりのペースや希望に添って、その人らしい暮らしができるよう支援している。その日の体調や気持ちを尊重し、起床・就寝、食事、入浴、家事、趣味等において、柔軟な対応をしている。		

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)	(○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)
(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	利用者は馴染みの湯呑・茶碗・箸等を使用している。力量に応じて、おしぼりたたみ・テーブル拭き・お茶入れ・下膳等、職員と一緒にやっている。職員も同じテーブルを囲み、さりげない介助や会話等で楽しく食事ができるよう工夫している。法人内調理師が献立を作成しており、盛り付けも美しく、丁寧に調理された食事が提供されている。		
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	日曜日(浴槽清掃日)以外は、午前・午後に入浴できる体制になっている。利用者の体調や希望に合わせて入浴の支援を行っている。声かけ等により本人の意思確認を行っている。拒否する人には対応する職員を交代する等工夫をし、入浴を楽しめるよう支援している。		
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	利用者の生活歴や力量を把握し、洗濯物干し・取り入れ、花壇の手入れ・水まき、口腔ケアの道具の準備等の役割を持ち、楽しみながら継続できるよう支援している。パーベキュー、七夕祭り、誕生会、敬老会、納涼祭やクリスマス会には家族等や多数の地域ボランティア等が参加し、楽しみごとや気晴らしの支援をしている。		
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	午前・午後の散歩や中庭でのお茶会等、日常的な外気浴を心掛けている。定期的に弁当持参でピクニックに出かけたり、季節の花見やレストランでの食事、買物、市内のドライブ等の外出支援が行われており、気分転換が図られている。		
(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	職員は鍵をかけることへの弊害を理解しており、見守りを徹底しながら安全面に配慮し、日中玄関に鍵をかけずに自由な暮らしを支援している。外出しそうな気配の時には、さりげなく声かけをしたり、外出時には職員が同行している。居室には鍵を設置していない。		
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	5月、防災設備管理会社職員の立会いの下、消火器の操作訓練・避難誘導訓練を実施しており、21年11月11日に消防署の協力を得て、総合防災訓練を実施する予定である。地域の人々の協力を得られるよう、運営推進会議において区長に依頼しており、非常時連絡網の作成が検討されている。		

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)	(○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)
(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	利用者の希望を聞き、行事食や季節の料理を取り入れたり、医師の診断等も考慮しながら、バランスの良い食事を心掛けている。食事や水分の摂取状況を記録し、職員は情報を共有しながら支援している。		
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	玄関入口に季節の花を植えたプランターを設置している。室内は天井が高く開放感があり、清潔に保たれている。壁には行事の写真や利用者の作品(押し花の額)等が飾られ、季節の花、テレビ・ソファ等設置してある。畳の部屋もあり、居心地のよい自由な居場所が確保されている。		
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	居室には、テレビ、箆笥、チェスト、衣装ケース、時計、家族の写真、ベンチ、手作りカレンダー、生け花、化粧品等が持ち込まれており、利用者の居心地の良さや安心感に繋がるような配慮をしている。		