

# 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
I. 理念に基づく運営	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
<b>合計</b>	<b>30</b>

訪問調査日	平成20年6月10日
調査実施の時間	開始10時00分 ~ 終了15時30分
訪問先事業所名 (都道府県)	ひだまり荘 数戸 ( 大分県 )
評価調査員の氏名	氏名 <u>岡本 依大</u>
	氏名 <u>野崎より子</u>
事業所側対応者	職名 <u>管理者</u>
	氏名 <u>衛藤 優子</u>
	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 2008年6月10日

## 【評価実施概要】

事業所番号	4490100163
法人名	ひだまり荘 有限会社
事業所名	ひだまり荘 敷戸
所在地	大分市敷戸北町2番2号 ひだまり荘 (電話) 097-504-7250

評価機関名	NPO法人 第三者評価機構
所在地	大分市顕徳町2丁目1番5号
訪問調査日	平成20年6月10日

## 【情報提供票より】平成20年5月20日事業所記入

### (1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 19年 11月 1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	17 人	常勤	14 人, 非常勤 3 人, 常勤換算

### (2) 建物概要

建物構造	(鉄筋コンクリート造+木造)造り		
	3 階建て	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)	31,000 円	その他の経費(月額)	0 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	有/無
食材料費	朝食	円	昼食 円
	夕食	円	おやつ 円
	または月額	34,000円	

### (4) 利用者の概要( 月 日現在)

利用者人数	18 名	男性	6 名	女性	12 名
要介護1	7 名	要介護2	5 名		
要介護3	5 名	要介護4	1 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 85.5 歳	最低	79 歳	最高	92 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	しきど診療所、三愛メディカルクリニック
---------	---------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

古い郊外型団地の中心に位置し、近所には幼稚園、小学校、銀行、マーケット、郵便局などが散在、賑いをみせている。鉄筋コンクリート造の部分は3Fに事務室などを置き1F、2Fは食堂、サロン、トイレ、キッチンなどの共有部分があり、居室は木造新築で1F、2F同じ造りとなっている。昨年11月の開所。スタッフは意欲に溢れ、活気が感じられる。既に満室となり、入居希望者が待機状態にある。スタッフも近隣の住人を雇用、地域密着のスタンスが受け取れる。居室は個人の思いの品で満ち、家族とのコミュニケーションも良好である。

## 【重点項目への取り組み状況】

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)
	今回が初めての調査受信で該当課題はありません。
重点項目②	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	初回受信のため該当課題はありません。
重点項目③	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ヶ月おきに開催をされている。開催資料も整理されている。特に民生委員との連携が良く、設置に反対した住民との関係改善も進み、自治会との連携も良好である。今後は行政、医療機関への更なる積極的な働きかけを望みたい。
重点項目④	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)
	家族へのコミュニケーションは毎月の会報などで定期的に行っている。また、突発的なアクシデントにはそのつど管理者が責任を持って対応している。症状の改善が顕著な家族からは感謝のメッセージが寄せられている。スタッフが積極的に「ヒヤリハット」報告なども運営に積極的に取り入れている。
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)
	古い郊外型団地で住民の一部に、認知症への無理解・拒否反応から設置反対の動きがあったが粘り強い対応で理解が進み、今は地域住民との関係は好転、応援をもらう関係になっている。近所の幼稚園児、高齢者の立ち寄りも有り関係は良好である。

## 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 (すでに取組んでいることも含む)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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	理念はあるが多少観念的な部分がある。「地域住民との連携」の概念が導入されていない。もっと具体的な理念作成を管理者だけでなく職員も交えて作成する努力が見受けられない。また理念の掲示がなされていないので分かり易い場所に掲示するなどの工夫がほしい。	○	管理者・職員全員で理念の再構築を期待したい。分かり易い場所への掲示を求めたい。
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	理念の再構築を全職員で行って欲しい。理念の共有は認められるが漠然としたもので、きちりとした理念の共有に向けた努力が求められる。	○	次回受信までにきちりとした理念の構築と職員全員の理念共有に向けた努力を期待したい。
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	設置反対運動を糧に地域住民との連携には人一倍心を砕いている。自治会、老人会、民生委員などの連携が良好で地元の人々との交流も始まったばかりとはいえ、「雨降って、地固まる」の格言を地で行っている。		
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	外部評価の意義を理解している。初回受信のため「評価を生かした具体的な改善に取り組んでいる」は該当しない。		
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	2ヶ月に1回定期的に行っている。記録もしっかりしている。行政や医療関係者との連携にもっと力を入れてほしい。		

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)	(○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	開所からあまり時間がたっていないが、設置反対運動が「雨降って、地固まる」のたとえの通り、行政との連携を生んでいる。		
<b>4. 理念を実践するための体制</b>					
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	良く出来ている。	<input type="radio"/>	家族会の結成を期待したい。
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	病状変化以外の退所者は見当たらず家族との連携は良好である。症状改善で感謝の言葉が多く寄せられている。		
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	開所からあまり時間がたっていないため職員の異動は無い。また1Fと2Fのスタッフ交流を図りかおなじみ関係を作っている。近隣の住人を雇用し、まんがいちの徘徊などにも備えている。		
<b>5.人材の育成と支援</b>					
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	開所間もないのでこれからの取り組みを期待したい。	<input type="radio"/>	最低でも職員全員が2級ヘルパーと認知症介護実践者研修を受講されるように期待します。
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	管理者は、講演会・施設見学等を通じて事業所との情報交換を行いサービスの質向上に努められ同業者との交流を深めている。	<input type="radio"/>	宅老所・グループホーム大分県連絡会等に参加し他事業所の職員との意見交換を行うことが望まれます。年1回の恒例行事であるグループホームのミニバレーボール大会に参加するにあたっては職員の配置を十分に考慮の上参加してほしいとおもいます。

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)	(○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)
<b>Ⅱ. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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	サービスの利用は利用者本人です。本人と家族と一緒に見学して頂き徐々に馴染めるよう利用開始に向け調整をしています。又個別の事情によってはお試し期間を設けるなど事業所での生活が安定するのを見極め安定的な利用に移行するよう職員一同努力されている。		
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	年長者である利用者を尊重し、お互いが協働しながら和やかな関係を築いている。食事の前のいただきますの言葉かけや食事の配膳又掃除等について家族のような関係を築きながら役割分担を行っている。		
<b>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</b>					
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	利用者の暮らし方の希望・生活暦等をアセスメントシートに記入し職員が情報の把握に努めている。意思疎通が困難な利用者についてはご家族からの聞き取りで情報を得ている。		
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	利用者本人がその人らしく生活できるように本人とご家族の思いや意見を聴き個別の介護計画に反映させるようにしている。		
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	介護計画の期間(6ヶ月)に応じた計画の見直しをしている。新たに状態の変化があった場合は、本人及び家族の意向を確認し利用者の立場に立った個別の介護計画の見直しを行っている。		

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)
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>					
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	本人や家族の状況に応じて通院や送迎、付き添いは利用者の満足を得られるような支援をしている。		
<b>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</b>					
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	本人や家族が希望されるかかりつけ医となっている。事業所の協力医が曜日を決めて週1回訪問し診療してもらっている。複数の医療機関に受診できる体制を整えている。		
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	入居時の利用契約時から重度化や終末期のありかたについて本人および家族と話し合いの機会を作っている。		
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<b>1. その人らしい暮らしの支援</b>					
<b>(1) 一人ひとりの尊重</b>					
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	運営理念の一つにプライバシーの尊重をうたっており、個人情報の漏洩防止に職員全員で取り組んでいる。	○	個人情報保護規程を策定されHP上に掲載されることを望みます。
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	利用者の個別的な支援に心がけ、花の水遣りや、買い物にも対応している。	○	個別の支援指針の会議や日誌などがあると、望ましい。

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)	(○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)
<b>(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</b>					
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	調理、盛り付け、後かたづけなど利用者と共に行っている。職員と利用者が同じテーブルを囲んで楽しく食事できるよう、雰囲気作りも大切にしている。	○	献立作りが主に、一職員だけにまかされている。利用者と一緒に食事一連の作業をすることが、求められる。
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	入浴日は決まってはいるが、個人の希望の時間にも対応している。		
<b>(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</b>					
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	「1日1回主役になれたらいいな」を、もつとに日々の生活の中で一人一人役割を持たせ、レクリエーションや、散歩などを行っている。		
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	月2回のバスハイクはもちろん、季節のイベント会場や、海岸などにも車でドライブ等に出かけている。突然の戸外への外出希望にも対応している。		
<b>(4) 安心と安全を支える支援</b>					
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	各職員の見守りや、気付きの方法を徹底することで鍵をかけず自由な生活ができるように支援している。		
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	開所以来1回目の避難訓練を行っている。運営推進会議で、近隣住民の方に災害時や緊急事故発生時の協力をお願いしている。		

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)
(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	食事チェック表を生かし一人一人の状態に応じた支援をしている。		
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	建物の作りが明るく、光がよく入るようになっており、居心地よい空間があり随所に手作り作品も展示している。		
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	居室には、お仏壇もあり、思い思いに過ごせるように一人一人の気持ちを大切にしたテーブルや椅子などを置く配慮をしている。		