

## 2. 調査報告書

主任調査員氏名 常盤 武志 / 同行調査員氏名 鎌田 利道

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)
<b>理念に基づく運営</b>					
<b>1. 理念と共有</b>					
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	自宅に近い環境の中で、その人らしく生活ができるよう支援を行うという理念を掲げている。		
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	職員会議などで常に理念を実現するためには、職員がどう対応するべきかについて話し合いを行いながら、方針の共有に努めている。		
<b>2. 地域との支えあい</b>					
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	地域との関わりを持つ機会として町内会の行事（夏祭り、盆踊りなど）に参加している。ゲートボールができる入居者は地域の高齢者とゲートボールを通じた交流も図っている。		地域との交流が進むために、ホームの機能を理解してもらい相談会などの機会を設けたり、気軽にホームに立ち寄れる雰囲気を作るなどの一層の取組みが望まれる。
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
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	評価結果を客観的にサービスの実態を振り替える機会と捉えており、その結果についてはさらにホームのサービスの質の向上のために職員会議などで話し合いを行い、対策を立てている。今年度の事業計画には、評価結果を踏まえた対策が盛り込まれている。		

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>運営推進会議では、ホーム運営実態を報告したり、推進委員からアドバイスをもらうなどで、ホーム運営がより円滑なるようその機能を果たしている。</p>		<p>運営推進会議は2か月に1回開催されるものであり、ホームの運営報告にとどまらず、地域交流のきっかけづくりなど、機能を有効に活用して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>町から受託事業を受けている。 またホームの運営に関して、町には都度相談し、回答をもらうなど連携は十分に取れている。</p>		
<b>4. 理念を実践するための体制</b>					
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>家族への報告はこまめに行っていることが確認できた。 来訪時に日常の様子を伝えたり、郵便を送る際には金銭報告の他、ホームの様子を手紙で伝えたりしている。</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>家族が来訪したときなど、家族から要望や意見を聞き出し、できるだけ家族に意向に沿うように職員間で話し合いを行い、対策を立てている。</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>職員の異動があったときには、入居者が落ち着かなくなる行動を取らないよう、職員間でカバーし合っている。</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)
<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	職員との面談を通じて仕事の悩みや次のステップアップにつながるような指導を定期的に行っている。 外部研修へも必要に応じて参加させている。		
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	管内GH協議会を通じて情報交換を行っている。その他、隣接する特養の道内ネットワークもあり、GHにも有益な情報収集ができています。		職員からは、他のホームも見たいという意見も寄せられており、職員間の相互交流など、ホームのサービスの質が向上するきっかけとなるような機会を設けてもらえること望む。
<b>.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
<b>1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応</b>					
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	入居者が在宅からの継続でスムーズに入居できるように本人、家族、相談員などが連携して徐々にホームでの生活に慣れるよう支援している。		
<b>2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援</b>					
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	ホーム内では、入居者も職員も同じ屋根の下で協力しながら生活を共にしていることが確認できた。		

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)
<b>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>					
<b>1. 一人ひとりの把握</b>					
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>入居者の意向を第一に考えているホームであり、入居者との会話の中からも、入居者の意向を聞き出す場面を見ることができた。</p>		
<b>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</b>					
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、アセスメントや入居者の意向を踏まえて、職員間で協議の上、作成されている。</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>介護計画の期日が到来したときには、職員会議でモニタリングを行い、入居者本人の状態、支援経過記録や職員の方針を踏まえて計画の見直しが行われている。</p>		<p>一部記録類が別々に保管されているものがあり（例：排泄記録、バイタルチェック、水分チェック記録が別々に記録されている）、支援状況が記録上では見えにくくなっており、支援経過記録が一覧で分かるような様式の整備が望まれる。</p>
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>					
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>同ホームは高齢者ケアセンターの1事業所であり、本人の状態、家族の意向などによって希望するサービスや助言を受けることができる。</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)
<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	協力病院があり、緊急時にも対応してもらうことが可能である。		
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	終末期ケアを行う意向があるものの、現在のところ看護師が不在のため、対応できる体制が取れていない。		今後、週末期ケアのニーズは出てくることも考えられ、いざというときのためにその準備を進めていただくことを望む。
<b>. 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、記録等の個人情報取り扱いをしていない	職員の入居者に対する支援の様子からは、穏やかや口調で話しかけており、無理強いするような場面も見られなかった。プライバシーを損ねるような声かけや対応はしていない。		
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	入居者主体のホームであり、その日、入居者が望むことをできるだけ実現できるように職員は支援している。		

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)
(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	食事は協力してもらえる入居者と一緒に準備を始めるなど入居者にも役割を担ってもらっている様子が窺えた。 食事の時間は、各テーブルに職員が分かれ、入居者との会話を楽しんだり、食べこぼしのサポートを行っていた。最後までゆっくりと食べる入居者にも急がせるような場面は見られなかった。		
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	入浴時間は、特に決まりはなく、入居者の希望に沿った形で入浴が行われている。		
(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	日中活動において、入居者には意欲のある入居者には、家事を一部手伝ってもらったり、食事の用意、後片付けを手伝ってもらったりしながら役割を果たしてもらっている。		
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	晴れた日には遊歩道のある近隣などに散歩に出かけている。		
(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	夜間を除き日中は鍵をかけていないが、入居者がひとりで外出するような場合には、職員が付き添うなどの対応が取れている。		

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>災害に備えて、避難訓練、救命救急講習の受講を行っている。</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>食事は栄養バランスのとれた献立になっており、適度な食事量と栄養が取れている。水分については、こまめに補給できるようテーブルにお茶を用意し、入居者にお茶を勧め、水分量の確保に努めている。</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>共有空間はゆったりと広く、快適な居住空間である。日中は各自が好きな場所で過ごすことができている。</p> <p>家族が来訪した場合には、家族との会話をゆっくりと楽しめたり、入居者同士が少数で会話を行えるようなスペースも備えられており、プライベート空間として活用している。</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>居室は短い廊下で移動距離も少なく、トイレ、共有空間などへ移動が可能となっている。室内には、それぞれが持ち込んだ使い慣れたものが置かれ、居心地のよい空間になっている。</p>		

は、重点項目。