

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 |
| 合計 | 30 |

| | |
|-------------------|------------------------------------|
| 訪問調査日 | 平成 19 年 10 月 12 日 |
| 調査実施の時間 | 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 ふれやか癒楽 ————— (北海道) |
| 評価調査員の氏名 | 氏名 <u>土田 真澄</u> |
| | 氏名 <u>鈴木 喜美子</u> |
| 事業所側対応者 | 職名 <u>管理者</u> |
| | 氏名 <u>清野 津枝</u> |
| | ヒアリングを行った職員数 (1)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 19年10月25日

【評価実施概要】

| | |
|-------|-------------------------------------|
| 事業所番号 | 175000843 |
| 法人名 | (株)ふれやか |
| 事業所名 | グループホーム ふれやか 癒楽 |
| 所在地 | 北見市春光町1丁目31番地1 (電話) 0157-61-5666 |

| | |
|-------|--------------|
| 評価機関名 | (有)NAVIRE |
| 所在地 | 北見市本町5丁目2-38 |
| 訪問調査日 | 平成19年10月12日 |

【情報提供票より】(19年 6 月 12 日事業所記入)

(1)組織概要

| | |
|--------|------------------|
| 開設年月日 | 平成 17 年 12 月 1 日 |
| ユニット数 | 1 ユニット |
| 職員数 | 10 人 |
| 利用定員数計 | 9 人 |
| 常勤 | 1 人 |
| 非常勤 | 9 人 |
| 常勤換算 | 5.25 人 |

(2)建物概要

| | |
|------|--------------|
| 建物構造 | 木造平屋造り |
| | 1 階建ての 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) | 22,500 円 | その他の経費(月額) | 17,760円(10月~3月5,820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 | 367 円 | 昼食 | 367 円 |
| | 夕食 | 367 円 | おやつ | 52 円 |
| | または1日当たり | | 1,153 円 | |

(4)利用者の概要(9月1日現在)

| | | | | | |
|-------|-------------|------|------|----|------|
| 利用者人数 | 8 名 | 男性 | 3 名 | 女性 | 5 名 |
| 要介護1 | 2 名 | 要介護2 | 2 名 | | |
| 要介護3 | 1 名 | 要介護4 | 2 名 | | |
| 要介護5 | 1 名 | 要支援2 | 0 名 | | |
| 年齢 | 平均 80, 25 歳 | 最低 | 63 歳 | 最高 | 92 歳 |

(5)協力医療機関

| | |
|---------|-------------|
| 協力医療機関名 | 北見中央病院・緑町歯科 |
|---------|-------------|

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

国道から少し入った住宅街に位置しています。近くに小学校、高校、消防署があり、線路跡地を利用して作られた遊歩道が玄関前を横切っており、散歩する人達と挨拶をし交流しています。ホールの窓から畑が見え、自分たちが作った花や野菜を眺めることができます。ホールは日当たりが良く広く感じる室内で『皆さんの笑顔が私たちの喜びです。その人らしく、ゆっくり生活ができるよう支援します』の理念のもとに、日常生活の支援を受けてます。家族の訪問も頻繁にあり、利用者の状態の報告等を行う他、何でも話し易い雰囲気作り心掛けています。

【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) |
| | 運営理念については、出勤時各自音読し、再確認して仕事にあたる他ミーティング等時に日常的に意識を高める工夫をしています。今年1月より町内会に加入でき地域との交流を図る足がかりとしています。 |
| 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) |
| | それぞれ自己評価したものを管理者がまとめ取り組んでいます。外部評価票については玄関先に開示してあり声かけし家族に自由に閲覧するよう促しています。 |
| 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) |
| | 会議は2ヶ月に1度、利用者が過ごすホールにて開かれています。参加者は、家族・地域包括支援センター職員・民生委員・町内会々長等で構成され、ホームの概念、活動状況、行事予定、包括によるフットケア・脱水症状についての話し合いがもたれています。具体的に出された意見を基に道路整備等について取り組みされています。 |
| 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) |
| | キーパーソンにあたる家族全てが運営推進会議のメンバーになっており、会議に参加できなかった時には、議事録を渡し内容の説明を受けています。意見箱を設置し、意見・苦情等を受け入れる体制にした他、家族訪問時に利用者の気になる言動等も伝えるようにし、不安の解消にあてています。 |
| 重点項目⑤ | 日常生活における地域との連携(関連項目:外部3) |
| | 散歩や買い物の際には、近所の人に積極的に挨拶をするよう心がけています。草刈を手伝ってくれたり、断水時に水を運んでくれる町内会の方もおり、少しづつ地域の人達と交流を図っています。 |

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 | 母体の総合理念を基に、ホーム独自の解り易く親しみ易い理念を作り上げています。ホーム内に掲示がなされています。 | | |
| 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 | 出勤してきた職員は勤務前に理念を唱え、新たな気持ちで仕事に取り組む仕組みを取っています。また、7つの禁句(駄目、しっかりして等)7つの素敵な言葉(ありがとう、ご苦労様等)を大切に支援の心構えとしています。 | | |
| 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 | 町内会に働きかけ、本年度から加入できています。散歩、買い物時近所の人に積極的に挨拶するよう心掛けています。ゴミステーション付近の清掃を行い、地域と共存する努力をしています。 | ○ | 日曜日にホームの一部を開放し、地域の人に足を運んでもらえる方法を検討しています。行事等にこだわらず、日常的に地域の人と気軽に交流できる関係を築くことを期待します。 |
| 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 | 自己評価については職員一人ひとりが、文章を記入する事で、学ぶ機会と捉えています。管理者がそれをまとめ評価としています。外部評価は、玄関先に開示しています。 | ○ | 職員一人ひとりが考え取り組んだ自己評価について、全体で会議を持ち話し合い、一つにまとめる事で意義の理解と活用の充実を深め、利用者の支援に活かせる様期待します。 |
| 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度の会議を開いています。メンバーを家族の代表者とせず、キーパーソンにあたる全ての人を参加者とする事で、会議の中身の充実と解り易さを図っています。会議の中で、家族からの意見も出るようになってきています。 | | |

| 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) |
|-----------------|----|--|--|------|---|
| 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 | 市の主催による研修会等には、積極的に参加している他、必要に応じ指示を仰ぐなど、サービスの向上に活かす努力をしています。 | | |
| 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 | 家族の面会時を積極的に利用し、利用者の身体状況、生活の様子の変化等について詳しく説明する他、家族の思いも聞き取るよう努力しています。年4回、ホーム内に貼り出される壁新聞には、行事の様子や写真など手作りの心温まる内容が掲載がされています。 | | |
| 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 | 玄関先には、外部評価など家族に知ってほしい内容の書類が置いてあり、閲覧を促しています。新たに意見箱を設置し、家族からの意見苦情等を汲み取る工夫をしています。 | | |
| 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 | 異動離職があった場合には、利用者へのダメージを防ぐため『職員が研修に出かけている』と説明しています。新規職員が、職場や利用者にも早く馴染むよう他職員がフォローする努力をしています。 | | |
| 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 | 研修等に参加した場合は、会議等で他職員に伝え情報の共有化を図っています。OJTも取り入れサービスの質の向上を目指しています。 | ○ | 外部研修のみならず、内部研修も充実させることを望みます。研修内容を充分検討し、必要とおもわれる事を意図的、継続的にもつことで、サービス向上につなげることを期待します。 |
| 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 | グループホーム利用者で結成している合唱団の練習等を通じ、職員同士の交流をしています。また、地域のグループホーム協議会の設立等で、交流がしやすい環境が出来上がってきています。 | | |

| 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) |
|------------------------------------|----|--|---|------|-----------------------------------|
| 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 | インテークの際、利用者の状況や生活歴、好きなテレビ番組などできる限りの情報を聞き取るよう努力しており、ホームで利用者が馴染み易くなる為の手立てとして、家族も一緒に来てもらい、様子を見ながらサービスを開始する事もしています。新しい利用者が入る際には利用者のみならず、他の利用者への配慮にも心掛けています。 | | |
| 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 | 職員は、共に生活する利用者の言動から技術を学んだり、勇気づけられたりすることに気づいており、そのことを大切にしながら支援をしています。 | | |
| 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 | インテーク、アセスメント等を充実させるなど、家族や利用者の意向や希望の把握に努めており、利用者主体の生活が送れるよう支援しています。 | | |
| 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 | 利用者の担当職員が決まっており、家族やケアマネ等を含め利用者の状況を見ながら意見を出し合い、介護計画の作成をしています。 | | |
| 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 | 利用者の状況については、職員間での情報の共有は勿論のこと、家族にも随時報告がなされており、必要場合は現状に即した計画の見直しが行われ、新たな計画が立てられています。 | | |

| 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) |
|------------------------------------|----|---|---|------|-----------------------------------|
| 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 | 車椅子での外出支援時の車の手配など、利用者や家族の様々な状況や要望に対し、柔軟に対応できるよう心掛けています。ショートステイの受け入れもしています。 | | |
| 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 | 利用者家族の希望する医療機関に受診できるよう支援し、診断内容、服薬等について情報の共有がなされています。週2回看護師による巡回があり、体調管理がおこなわれています。又、緊急の場合の対応について、家族の意向を把握しています。 | | |
| 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 | ターミナルケアに対応する旨を、入所時に家族に説明しています。希望がある場合は、医療機関等と連携を図り対応して行く方針です。 | | |
| 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 | 『7つの禁句』『7つの素敵な言葉』を事務所に掲示し、利用者にダメージを与える言動について、気をつける工夫にしています。また個人情報の取り扱いについては、慎重な対応を心がけており、守秘義務も課せられています。 | | |
| 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 | 一人ひとりのその日の体調に配慮しながら、個々の生活やペースを尊重した支援を心掛けています。 | | |

| 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) |
|--------------------------------------|----|---|--|------|---|
| (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、母体が運営する配食センターから提供されていますが、盛り付けなどは職員が工夫して行なっています。週に1度利用者と献立を立て、その日は外出の支援も兼ね食材も一緒に買い物に行きます。職員の見守りの中、できる利用者と一緒に包丁を使い調理を楽しむ支援を行っています。 | | |
| 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 | 週に2～3回の入浴を目安としていますが、利用者のその日の体調や希望により、無理強いすることなく入浴を楽しんでもらう方針です。受診日前日等、必要と思われる場合は入浴を促しています。 | | |
| (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 | インテーク等で、出来る限りの情報を聞き取りし利用者の支援に役立てています。畑作り等には利用者の意見を取り入れ取り組みをする他、食後の茶碗拭きは当番制として利用者に取り組んでもらっています。 | | |
| 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 | 日常的にホーム周辺の散歩を行う他、外出の機会として回転寿司での食事会や紅葉ツアー、菊祭り見学などをもうけている他、合唱団の練習に参加するなどしています。 | | |
| (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、鍵をかけることの弊害について理解していますが、センサーによるチャイムで出入りのキャッチは行っていますが、センサーに頼ることなくスタッフの見守りで安全の確認を行うようにしています。夜間帯に付いては、安全の為玄関に施錠しています。 | | |
| 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 | 消防署と連携し、避難訓練を実施しています。玄関先には、災害対策用の毛布等が確保されている他、今後も備品については揃えていくことを検討しています。 | ○ | あらゆる場面を想定した訓練が必要だと思われます。ホーム職員のみならず、地域の人々にも参加を促し実践に即した訓練の計画を期待します。 |

| 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) |
|---------------------------|----|---|--|------|-----------------------------------|
| (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 | 水分量に関しては、不足すると体におよぼす影響について話し合いがされています。一人一日1000cc～1500ccを目指し、取られた水分については日誌に記入がなされています。食事に関しては、自力で摂取できるよう声掛けがされています。 | | |
| 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 | ホーム内は日当たりが良く、清潔が保たれた空間で利用者は暮らしています。行事や日頃の生活の様子がわかる写真が貼られている他、季節を感じる飾りつけなども工夫されています。 | | |
| 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 | 個々の様子に合わせて、ベットや布団が用意されてる他、鏡台や仏壇など、その人らしい調度品が用意され居心地の良い居室の空間作りとしています。 | | |