

# 評価結果報告書

## 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	<u>11</u>
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	<u>2</u>
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	<u>6</u>
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	<u>11</u>
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><u>30</u></b>

事業所番号	0175000538
法人名	社会福祉法人 北見有愛会
事業所名	ゆう&あい 向陽
訪問調査日	平成 19 年 6 月 26 日
評価確定日	平成 19 年 7 月 13 日
評価機関名	有限会社 NAVIRE

**○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ています。

**○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ています。  
 [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○をつけています。  
 [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を記入しています。

**○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。

[認知症対応型共同生活介護用]

## 1. 評価結果概要表

作成日 平成 19年 7月 6日

## 【評価実施概要】

事業所番号	, 0175000538		
法人名	社会福祉法人 北見有愛会		
事業所名	グループホーム ゆう&あい 向陽		
所在地 (電話番号)	北海道北見市美芳町1丁目8-4 (電話) 0157-23-4141		
評価機関名	有限会社 NAVIRE		
所在地	北海道北見市本町5丁目2-38		
訪問調査日	6月26日	評価確定日	7月13日

## 【情報提供票より】(19年4月1日事業所記入)

## (1) 組織概要

開設年月日	平成 15年 4月 7日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	12 人	常勤 9 人, 非常勤 0 人, 常勤換算 6.4 人	

## (2) 建物概要

建物形態	単独	改築
建物構造	鉄筋コンクリート 造り	
	4階建て(	2階 ~ 3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)	18,000 円	その他の経費(月額)	20,000~26,000 円
敷金	無		
保証金の有無 (入居一時金含)	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 1,300 円		

## (4) 利用者の概要(4月1日現在)

利用者人数	18名	男性 4名	女性 14名
要介護1	1名	要介護2	6名
要介護3	6名	要介護4	2名
要介護5	3名	要支援2	0名
年齢	平均 84.1 歳	最低 71 歳	最高 98 歳

## (5) 協力医療機関

協力医療機関名	為山堂医院・塩田内科医院・玉越病院・若原歯科医院
---------	--------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

鉄筋コンクリート建てで既存の社員寮を改装し、4階建ての2階と3階に利用者が入居しています。廊下のスペース等の不便な箇所もありますが、発想の転換により職員の意識が高まり、工夫してケアが行われています。重度の方にはマンツーマンでケアを行い家族とも連携を取り、利用者を尊重した支援をしています。中でも職員の見守り、きめ細かい配慮があり和気あいあいとした雰囲気です。チームワーク良く共に生活しています。職員全員で考察された理念には、心と心の絆を冒頭に掲げ、利用者・家族・地域との関わりを大切に努めています。

## 【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)
	前回の改善課題に対して、利用者の気持ちを前提に考え、ホーム自体の理念、運営体制等を職員全員で積極的に取り組み、全ての改善点について改善されています。
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)
	今回が地域密着型サービスでの自己評価は、初めてではありませんが職員全員で取り組み、意識の統一や見直しをし、サービスの質の向上に活かそうとする姿勢がみられます。
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)
	運営推進会議は、まだ開催されていませんが、7月に行う予定で日時、場所、議題等の開催に向けての準備は整っています。外部評価を機に意見、質問等を聴取し今後に役立てようとしています。
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)
	状況、状態に応じての電話、面会時の対応、定期的な近況報告、第三者窓口も提示し紹介しており、苦情、相談等を気兼ねなく言えるよう配慮がなされています。要望等は、ミーティングに反映させ、速やかに対応してサービスの質の確保に努めています。
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)
	理念の中には、地域に根ざし開かれたホーム作りを挙げています。自治会の総会に参加したり、催し物等の行事には地域の人にボランティアとして協力を頂いたり、少しずつではありますが交流に努めています。

## 2. 評価結果(詳細)

(  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)
<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	以前は、母体である法人の理念を掲げていたが地域密着型サービスに重点を置き、地域や利用者のニーズに添えるようにスタッフ全員で考え理念を作り上げている。		
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	各ユニットに掲示し全てのスタッフが実現に向け行動し、管理者は、スタッフに申し送りや会議の中で、日々、話をしている。		
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	自治会に入り、定期的な総会に参加している。また、ホームの行事の際は、数名がボランティアとして協力して頂けるような関係を築いている。		
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	前回の外部評価された内容を再検討し、管理者を中心に改善に向けて取り組んでおり、すべての項目について改善されている。		
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	調査の翌月に第一回目の開催予定で日時・場所・議題は明確であるが、外部評価実施時には、まだ実施されていない。	○	今後、運営推進会議は地域との関係作りにおいて、重要になってきます。特に非常時には、地域の理解と協力は欠かせません。運営推進会議をうまく機能させて、地域との協力関係を強化して頂く事を期待します。

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)
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	利用者に関する報告以外でも運営やサービスについての課題があれば随時相談し密に連絡を取り合っている。		
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あわせた報告をしている	ご家族が来所の際は、日々の生活ぶりや変化などを報告するようにしている。また、毎月、金銭出納の報告と手紙を送付している。		
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	苦情箱を設置する他、随時意見・苦情に対応できるような体制と日常的に面会時等を利用し意見がないかを家族と話しをする機会を作り運営に反映させている。		
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	出来る限り環境を変えないように親しみの関係を大切にしている。また、異動や退職などがある場合は、事前に利用者へのダメージに配慮し、早くから全員でケアをしている。		
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	職員各々の段階に応じた外部研修に参加し、研修で得た知識を他職員に報告し共に学んでいる。また事業者は、職員のスキルアップや資格取得に積極的に推進し協力している。		
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	色々なグループホームの会合には、積極的に参加し、同じ法人のグループホームとの連携は密に取っており、勉強会や研修会等、サービスの質を向上させていくための取組みを行っている。		

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	利用の前に、本人、家族が安心して利用できるような雰囲気と関係作りを行うために事前に本人と会いお話しする機会を設け、利用前から馴染みの関係を築き上げることが出来るように努めている。		
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	利用者の話を常に傾聴する姿勢で、悩みや訴えなどを家族のように聞き、一緒に笑い、楽しみを持ち共に支え合う関係で日々を過ごすよう努めている。		
<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	日常会話の中から利用者が何を望んでいるかを読み取り、傾聴して実現に向けての取り組みを行っている。		
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	職員全員で話し合い、利用者主体のプランであるよう、本人や家族の希望や意見を取り入れ、反映させながら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	3～4ヶ月ごとに見直しをしている。また、変化が生じた場合は、本人・家族・介護者と話し合い、変化に応じた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)
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援(事業所及び法人関連事業の多機能性の活用)</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	隣接のディサービスや介護タクシーなどの利用も可能であり、希望があれば、多機能性を活かし柔軟に対応している。		
<b>4. 本人がより良く暮らし続けるための地域支援との協働</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	利用時にご家族と相談し希望される病院を最優先にし、受診の際には、利用者の状態の変化をしっかりと伝える為、職員も同行し、かかりつけ医に適切な医療を受けられるように支援している。		
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	利用状況に応じご家族と相談の上、医療機関と連携をはかり、変化に応じた対応が出来るような体制作りを心掛け、ターミナルに向けたケアを実施している。		
<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	一人ひとりのプライバシーを損ねないように、まわりに配慮した言葉かけや対応がなされており、個人情報の取り扱いも全職員が十分注意している。		
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	一人ひとりの生活歴を踏まえ、個々のペースを尊重し、希望にそえるようにケアを実践している。		

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)
(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	楽しみながら美味しく頂ける様メニューを伝えたり、好みを聞いたりしている。又、一人ひとりの状態にあわせ、副食をカットする等食べ易い状態にして食事を提供している。また、職員も介助しながら、楽しい雰囲気作りを心掛け支援をしている。		
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	最低、週二回を基本として、希望に沿って時間や回数に制限しないで取り組んでいる。		
(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	一人ひとりがホームの一員として、支え合いながら生活し、食事の片付け・掃除・洗濯物干しなど本人の意思に応じて役割事として行っている。		
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	利用者からの外出希望は少ないがその日の状態に合わせて散歩・買い物等こちらからの声掛けで行っている。		
(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	日中は鍵をかけず自由に入出入りが出来るようにしている。		
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	災害マニュアルや緊急時の連絡網を作成しているが、あらゆる場面を想定した避難訓練の実施までには至っていない。	○	非常時に備えた、普段の意識が大切になってきます。定期的な避難訓練を実施する事により、現状を把握し、次に活かせる対策と季節や時間帯などあらゆる場面を想定したマニュアルの作成や話し合い、注意意識を高める取り組みを期待します。

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	一人ひとりの状態等に配慮し、水分量・食事の摂取量が記録されており、カロリー計算や栄養バランスも十分配慮し、職員全員が把握し支援している。		
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	建物の構造上、難しい点もあるが、行事の写真や季節を感じとっていただける様な飾りつけなど工夫をし、居心地よく過ごせるような工夫をしている。		
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	家族や本人と相談し使い慣れた家具や家族の写真など持ち込んで頂き安心して過ごせる居室作りを行っている。		