

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9月25日
調査実施の時間	開始9時 30分 ~ 終了 14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おや里かん （ 北海道 ）
評価調査員の氏名	氏名 <u>垂石 博義</u>
	氏名 <u>土田 真澄</u>
事業所側対応者	職名 <u>介護支援専門員</u>
	氏名 <u>井出公子</u>
	ヒアリングを行った職員数 (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。

[認知対応型共同生活介護用]

1. 調査報告概要表

作成日 平成19年 10月3日

【評価実施概要】

事業所番号	173200528
法人名	おや里かん(有)
事業所名	グループホーム ふれやか おや里かん
所在地	川上郡和寒町字大成121番地 (電話) 0165-32-6881

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	2007年9月25日

【情報提供票より】(19年7月26日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 15 年 12 月 20 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	18 人	常勤 8 人, 非常勤 10 人, 常勤換算 8 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)	15,100 円	その他の経費(月額)	51,500~57,500 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	400 円	昼食	400 円
	夕食	400 円	おやつ	円
または1日当たり				

(4)利用者の概要(8月1日現在)

利用者人数	18 名	男性	5 名	女性	13 名
要介護1	6 名	要介護2	4 名		
要介護3	5 名	要介護4	3 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 81, 8 歳	最低	70 歳	最高	93 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	国民健康保険町和寒病院・和寒歯科医院
---------	--------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

グループホームふれやかおや里かんは、カボチャ畑の広がるのどかな田園地帯である和寒町中心部より北部に位置し、建物は旧大成小学校を改修した1ユニットと増築した1ユニットの平屋の建物です。体育館部分は今でも町の施設として地域住民に開放されており、ホームが管理委託を受けています。利用者が歩行訓練やレクリエーションを楽しむ場として活用し、地域住民と一緒に交流出来る場ともなっています。近隣に老人会館があり行事があれば出向いて交流をしています。朝食後は、皆で歌や体操やゲームをする時間を創り体力低下の予防に支援をしています。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	<p>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)</p> <p>朝礼時に職員一同が理念の唱和を行い認識を共有し、休憩室やトイレ等の目の付く所に掲示されています。今後勤務中携帯できる理念カードも発注しています。入浴時間の見直しを行い、ゆっくり入浴出来る体制で支援しています。感染症対策としてペーパータオルの設置や、緊急時マニュアルの作成に取り組んでいます。</p>
	<p>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</p> <p>管理者と職員は自己評価の意義について充分理解しており、自己評価に当たっては全体で検討会議を行ない、利用者・家族の意見・要望を謙虚に検討し、良いホーム創りを目指しています。</p>
重点項目②	<p>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)</p> <p>運営推進会議は町保健福祉センター代表者・行政区長・民生委員・家族代表・管理者・職員とで構成されており、3ヶ月に1度開催されています。ホームの運営方針や行事の説明、外部評価についての報告、サービスの提供状況報告などについて会議が行なわれています。議事録は出席者や医療機関等に配付されています。</p>
重点項目③	<p>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)</p> <p>家族の要望を聞入れる意見箱も設置していますが、家族が訪問された時意見や要望の聞き取りを行なっており良い関係を築いています。また家族会を開いて話し合う機会を設けています。</p>
重点項目④	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>地域の人々が野菜を差入れてくれたり、立ち寄る関係が出ています。老人会館での行事に参加したり、ボランティアの訪問には一緒に食事を取って交流を深めています。町内会の連絡網をSOSネットワークとして支援に活かす様検討しています。</p>

(有)NAVIRE

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					
		○地域密着型サービスとしての理念			
1	1	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	施設立上げ時に創った「個々の個性を活かし穏やかで安らぎのある生活空間の提供」を理念とし、本人本位の内容になっています。		
		○理念の共有と日々の取り組み			
2	2	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	理念は居間・玄関・スタッフルーム・面接室・WC等のホーム内に見やすい位置に掲示されていて職員の毎朝の引継ぎ時、復唱して理念の共有に取り組んでいます。		
2. 地域との支えあい					
		○地域とのつきあい			
3	5	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	地域の老人会(クラブ)が開催時、利用者も一緒に参加しています。また寄席やダンス同好会等のボランティアの慰問もあり、時には食事を取り交流しています。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
		○評価の意義の理解と活用			
4	7	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	職員全員が自己評価に組み問題点や改善点を再確認しています。サービスの質の向上に活かす為外部評価も積極的に受入れる姿勢が見られます。		
		○運営推進会議を活かした取り組み			
5	8	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	3ヶ月ごとに運営推進会議を開催し、ホームの概要やサービスの提供状況・行事の予定と外部評価の説明を出席者に報告しています。	○	運営推進会議の議事録は家族全員には報告及び送付されていない状況ですので、今後議事の内容等検討課題として取り組む事を望みます。

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	<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>毎月発行しているおや里かん通信を和寒町福祉課・町立病院のケースワーカーに届け、情報の共有を図っています。現在ショートステイの必要性を要望しています。</p>		
4. 理念を実践するための体制					
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>利用者の健康状態や日々の出来事及び金銭出納状況について記載された案内文を家族に郵送しています。緊急時にはその都度電話連絡を行い報告しており、訪問時にも説明しています。</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>ホーム内に苦情受け付け窓口や意見箱の設置、苦情受け付け機関の連絡先を掲示しています。家族からの不満・苦情は、職員に周知しミーティング時に検討が必要な内容については話し合いが出来る体制が築かれています。</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>職員は利用者に対して担当者制を執って支援していますが、職員は3か月ごとに交代しています。その時利用者の精神的落込みを防ぐ為、馴染みの職員や引継ぎの職員がケアに当たりフォローしています。</p>		
5. 人材の育成と支援					
10	19	<p>○職員を育てる取り組み</p> <p>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</p>	<p>各種の研修会に参加し報告会を実施しています。職員全員が携われる様勤務シフトを考慮しています。出席出来なかった職員へも書面にて確認し、情報の共有とスキルアップに役立てています。</p>		
11	20	<p>○同業者との交流を通じた向上</p> <p>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</p>	<p>各種研修会への参加や、包括支援センター主催の勉強会等に参加してサービスの質の向上に取り組んでいます。不定期に町内の通所介護・訪問介護事業者と交流をしています。</p>		

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	利用申し込みがあった場合、利用者や家族に対し、ホーム内の見学や宿泊体験等で雰囲気を感じ取ってもらえる様配慮しています。		
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	日常生活の中で利用者とのコミュニケーションや表情から感情を読み取り、家事手伝いや花壇・畑作り・散歩・買物等と一緒にしない互いに支えあう関係が築かれています。		
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	利用者の生活スタイルを崩すことなく、思いや希望を把握する事に心掛けています。意向の把握が困難な場合は、家族と一緒に相談しながらより良い介護が出来る様検討しています。		
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・家族・職員・介護支援専門員・看護師等で話し合い、月1度のカンファレンスも実施しています。3ヶ月ごとに介護計画を見直し担当者会議を開いてモニタリングを行なっています。		
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	見直し以前に大きな変化がある場合、ケアカンファレンスを行い利用者や家族と相談した上で随時計画の見直しを行っています。		

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	利用者一人ひとりに合わせた食事支援・外出支援・体育館でのレクリエーション支援など柔軟な対応が行われています。家族の状況に応じ、受診や送迎が必要な場合、柔軟にホームで対応しています。		
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	利用者や家族の希望された病院への受診をしています。急変時は、かかりつけの病院に連絡し搬送を行っています。		
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	過去に癌の利用者を終末期まで介護をした経験から、入所時に説明を行いかかりつけ医や協力医療機関の協力を得て対応しています。		
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	利用者の自尊心を傷付けることなく、ゆっくりはっきりと聞き取り易い話し方を心掛けています。ケース記録を持出さない様確認し、個人情報の利用に関しても家族の同意を得ています。		
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	利用者の生活ペースに合わせた支援を行う様心掛けています。また一人ひとりがその日にしたい事を充分把握して支援をしています。		

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	利用者と一緒に楽しく食事が摂れる様に心掛けています。嚥下困難な場合はきざみ食にするなど状態に合わせて工夫をしています。食事の配膳や後片付も利用者の役割を持ってもらう支援をしています。		
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	入浴日は決まっていますが利用者の希望や状態により、いつでも入れる支援を行っています。入浴をしたがらない利用者については様子を見ながら声掛けして支援をしています。		
(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	得意分野で力を発揮出来る様趣味など把握し、洗濯物のたたみや食事の配膳や後片付・縫い物・畑仕事等の支援をしています。		
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	利用者の買物や散歩等の外出支援を行っており、時には実家の畑を見に行く配慮をしています。買物レクを2ヶ月に1度実施しています。		
(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	玄関は日中午後5時まで鍵は掛けない支援をしており、居室の戸について鍵は付いていますが、本人の了解を得て鍵を掛けない様声掛け見守りをしています。		
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	年2回避難訓練を実施しています。職員はマニュアルを確認し実践出来るよう心がけています。	○	現在SOSネットワークに取り組んでいる最中です。緊急マニュアルの充実を図る事と見やすい場所に掲示し、共通して対応出来る様望みます。

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	職員が個人ケース記録を把握し、適切な水分の摂取や食事の摂取量の支援をしています。食事内容については利用者の希望を摂り入れたメニューが提供されています。	○	利用者の一部のケース記録に水分摂取量が記載されておられませんので今後全員の記録に記載し情報の共有を図る事を望みます。
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	季節に合わせて花を飾ったり、誕生会や行事での写真の掲示、又、お雛様やかぶと・クリスマスツリーを飾り季節感を感じる工夫を取入れています。窓からは畑や林が見えて静かな環境を感じられます。不快な音や光がない配慮もされています。		
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	入居前に利用者や家族に説明がされており今まで使用していた布団・タンス・鏡台・ソファ・テレビ・仏壇等を持ち込み自分らしい空間で生活をしています。		