

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 11 月 9 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 (北海道)
評価調査員の氏名	氏名 鈴木 喜美子 氏名 垂石 博義
事業所側対応者	職名 管理者 氏名 小野 竜也 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。

1. 調査報告概要表

作成日 平成 19 年 11 月 22 日

【評価実施概要】

事業所番号	175000041
法人名	株式会社 ふれやか
事業所名	グループホーム ふれやか
所在地	北海道北見市大正56番52号 (電話) 0157-66-5858
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	11月9日

【情報提供票より】19年10月1日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 16年 10月 26日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	16 人	常勤 4人, 非常勤 12人, 常勤換算	5, 6人

(2)建物概要

建物構造	木造 造り	
	I 館 2階建ての1階部分	II 館 2階建ての1~2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)	22,500 円	その他の経費(月額)	17,760円暖房費5,820円(10月~3月)	
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(10月8日現在)

利用者人数	18名	男性	6名	女性	12名
要介護1	3名	要介護2	5名		
要介護3	3名	要介護4	5名		
要介護5	2名	要支援2	0名		
年齢	平均 82, 28 歳	最低	57 歳	最高	95 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】

グループホームふれやかは、北見市中心部より東部に位置し、南側に小町川東側に大正川が流れている住宅地の中にあります。建物は洋風の三角屋根の2階建てと別棟の2階建てになっています。利用者のペースに合わせた日常生活の中で職員は、笑顔で接する事を心掛け利用者の表情や言葉から読み取り、また見守る姿勢が見られます。グループ事業として配食センターがあり、季節感のある食材を取り入れ、バランスの取れた献立で盛り付けにも工夫しています。週に1度一品料理の日として利用者とするホーム独自の料理を取り入れています。ふれやかグループの魁として丸4年が過ぎ、そのノウハウを生かしFC事業として2けたを超えるホームが出来ています。

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)
	外出支援の改善として買物への同行や散歩への促しを行い、家族・友人・近隣の方々への挨拶から取組む気配りをして、親しみやすく気軽に立寄ってもらえるホーム作りが見られます。救急救命法の講習を受け職員全員が緊急時の対応を図る姿勢が見られます。
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)
	管理者・職員はサービスの質の向上を目的とする取組みとして認識しており、家族の面会時での相談や要望をミーティング時にその都度内容を検討し盛り込んだ自己評価になっています。
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)
	地域の理解や支援を得る取組みとしての運営推進会議への出席者は町内会役員・民生委員・家族代表・地域包括支援センター担当者・管理者・職員とで構成されており、2ヶ月に1回開催されています。ホームの活動報告や行事予定、行政との係わり等の議題で意見要望が出され、例として新しい職員の名前が分からないとの意見に玄関に写真付で紹介する対応をしています。議事録を作成していますが配布するまでには至っていません。
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)
	玄関に意見箱を設置していますが利用はなく、職員は家族の面会時に利用者の様子を伝えたり家族の要望を聞入れる体制が出来ています。ホーム独自の「たより」は発行していませんがグループ全体としての「たより」を隔月で発行し、情報を公開する事で理解を得る工夫が見られます。
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)
重点項目④	町内会に加入しており総会や行事へ積極的に参加をしています。ホーム独自の行事には、近隣の方々や子供達が集まり花火大会や七夕祭りにも参加しています。また町内会への呼びかけで緊急時でも集まってもらえる関係が築かれています。

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	ホーム内には、会社の基本方針に加えてホーム独自の理念も分かり易く掲示されています。		
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	ホームでは、理念を日常的に実践できるようミーティング等で話し合い、『なごやか』『おだやか』『にぎやか』の理念に基づき常に笑顔で接するよう努めています。		
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	町内会に加入し、行事等にも積極的に参加しています。七夕祭りでは、町内の子ども達が『ろうそくだせ』とホームを訪れ、利用者と一緒におやつを配ったり、ホーム行事の花火大会では、近隣の子ども達も参加し一緒に楽しむなど交流が盛んに行われています。		
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	評価の意義は十分理解しており、自己評価を職員全員で取り組んでいます。自己評価・外部評価の結果はミーティング等で報告し、改善に向けて検討し今後の業務に活かせるよう努めています。		
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	運営推進会議は、2ヶ月に一度開催しています。ホームに対しての質問や意見・要望等も積極的に話し合いサービスの質の向上に努めています。		

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	地域包括支援センター職員や市町村担当者とは、積極的に交流をもつようになっています。		
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	ホーム内には行事等の写真を掲示しています。家族等の来訪時には、利用者の具体的な日頃の様子をお伝えし、金銭出納帳の明示報告も行なっています。また、家族を招待した行事ではビデオや写真の上映を行っています。		
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	年4回の家族会の開催や来訪時に、何でも話し合える雰囲気づくりに留意し、家族が気軽に意見・苦情等申し立てられるよう配慮しています。また、意見箱の設置や苦情受付窓口を重要事項説明書に記載しています。		
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は、『栄転した』などと説明し利用者のダメージを防ぐよう言葉のフォローに努めています。		
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	年間研修予定表を作成し、身体機能の基礎知識、脱水・新陳代謝についての知識、薬・内服薬に関して等計画的に内部研修を行っています。職員は、事業所外の各種研修会・講習会や講演会に積極的に参加し、参加した職員はミーティング等で研修報告し業務に活かす様努めています。		
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	管理者研修や、ふれやか系列の他のグループホームとの交流のほか、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て職員同士の交流を図っています。		

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)
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	入居前に生活歴を把握し利用者・家族にホーム内を見学してもらい、安心、納得して馴染めるような職員の声かけ等の支援を行っています。		
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ぶ哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	利用者は人生の先輩であるという考えを管理者・職員が共有しており、味噌作り、お赤飯作り、お餅つきや昔の風習などを利用者教に教えてもらっています。		
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	利用者の生活歴・個人史を尊重し、また日々のかかわりのなかでの言葉や表情から利用者の意向や希望を把握し、職員間で検討しています。		
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	利用者が自分らしく暮らせるよう、本人・家族の思いや意向を反映させるよう担当者会議において職員間で話し合い、介護計画の作成に努めています。		
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	モニタリング等による定期的な見直しの他、心身の変化予兆を敏感に把握し、家族にも現状を報告し職員間で話し合い随時介護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、家族の状況に応じて、通院や送迎等必要な支援は柔軟に対応しています。		
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による医療機関への受診が出来るよう支援しており、診断内容等の情報の共有もなされています。週2回看護師による日常の健康管理等の相談や助言がされています。		
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	重度化及び看取りに関しての指針を定めており、家族には説明し同意を得ています。事業所は、すべての家族の意向を確認しながらを早急に対応方針の共有を図っていく予定であります。	○	現在終末に対する指針を定め、家族・医師・看護師を交えての話し合いを行っている家族も有りますが、できるだけ早期から全ての家族と話し合いの機会を作り関係者全体で方針の統一を図っていく事を期待します。
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	個人情報保護法の意義を理解しながら、利用者の誇りやプライバシーを損なわない対応、声掛け等を平日頃より協議し職員の意識向上を図っています。		
21	52	○日々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	一人ひとりの体調や生活のペースを大切に、笑顔とゆったりとした声掛けを常に心掛けて接しています。		

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、ふれやか配食センターから提供されています。器や盛り付けなど職員の工夫がみられ、職員と利用者が同じテーブルを囲んで楽しく食事ができる雰囲気作りも大切にしています。また週1度、メニュー決めから買い物、調理を利用者と職員が一緒に行っています。		
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	一人ひとりの意向を第一に曜日・時間等入浴の希望を聞き、週2～3回の入浴を行なっています。くつろいだ気分で入浴できる支援に努めています。また、清潔保持の為に入浴は欠かせませんが、拒否のあった場合には湯船につかることや洗髪などを避けるなど配慮しています。		
(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	懐かしい歌を歌う、習字を書く、折り紙で飾り物を作るなど利用者は、それぞれ楽しみや役割をもっています。箸や食器を並べる、食器を洗うなど利用者が積極的に行っているときは極力手や口を出さず見守り、感謝の言葉を伝えるようにしています。		
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	散歩や買い物等の希望があれば、対応しています。回覧版を利用者と一緒に渡しに行くなど、少しでも外出の機会を作るよう努めています。また、菊祭り見学や温根湯の山の水族館見学も行っています。		
(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。日中は玄関等の施錠はせず、職員の見守り方法の徹底を図っています。外出、帰宅願望の強い利用者が外に出ようとした場合は、止めるのではなく職員と一緒に外出し自然に戻るような声かけに努めています。		
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	マニュアルを作成し、消防署の協力を得て年2回の避難訓練を実施しています。夜間や緊急時など地域住民の協力の必要性を十分理解しており、運営推進会議を活かし地域の方に協力していただける関係も築かれ、具体的な支援体制作りを行っているところです。	○	あらゆる場面を想定した訓練が必要だと思われます。早急に町内会または近隣住民の協力体制を築き、ホーム職員のみならず地域の人々と一緒に実践に即した訓練計画を期待します。

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	個人の状態に合わせた食事形態・摂取方法や食事量及び栄養バランスは良く検討されています。水分摂取量も適切で毎日日誌に記録し、職員が情報を共有しています。		
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	季節感の漂う雰囲気の中、利用者が作った装飾品などが飾られています。また、畳の部屋やそれぞれ落ち着けるソファがあり、家族の一員でみんなの人気者犬の『タロー』と共に居心地良く過ごしています。		
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	居室には、思い思いの家具や調度品が持ち込まれ、仏壇、鏡台、テレビ、ソファなど家庭と変わらない、利用者の居心地のよさに配慮しています。家族の写真、若い頃の自分の写真も飾られています。		