

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 12 月 14 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 ひかり館 ————— (北 海 道)
評価調査員の氏名	氏名 <u>鈴木 喜美子</u>
	氏名 <u>大矢根 ひろ子</u>
事業所側対応者	職名 <u>管 理 者</u>
	氏名 <u>田 中 隆 司</u>
	ヒアリングを行った職数(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。

[認知症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12月19日

【評価実施概要】

事業所番号	175200104
法人名	有限会社 エポック
事業所名	グループホーム・ふ・れ・や・か・ひかり館
所在地	網走郡大空町女満別字中央37-23 (電話) 0152-74-4321

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12月14日

【情報提供票より】(19年11月20日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 17 年 6 月 16 日
ユニット数	1 ユニット
職員数	利用定員数計 9 人 常勤 1 人, 非常勤 7 人, 常勤換算 4.2 人

(2)建物概要

建物構造	木造造り 2階建ての 1階 ~ 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)	21,000 円	その他の経費(月額)	15,900 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 円			

(4)利用者の概要(11月20日現在)

利用者人数	9名	男性	2名	女性	7名
要介護1	2名	要介護2	3名		
要介護3	1名	要介護4	3名		
要介護5	0名	要支援2	0名		
年齢	平均 79歳	最低	69歳	最高	95歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	女満別中央病院・あおさぎ歯科
---------	----------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ふれやかひかりは、大空町の南に位置し、近くには小学校、運動公園、女満別空港等があり、のどかな環境の広い敷地内に建てられた2階建てとなっています。リビング・廊下は広いスペースでゆとりある造りになっており、2階にも利用者がくつろげる場所があります。リビングには明るい陽が差し込む大きな窓があり、暖かい雰囲気になっています。利用者の生活歴、経験が活かせる様、春には職員が畑を耕し芋・南瓜・大根・トマト等作物を利用者と共に育てる支援を行っています。また、収穫した野菜と一緒に食することを楽しみ事としています。職員はホーム独自の理念『楽・笑・望・光』に基づき、笑顔で接することを心掛け、毎日その日の目標を決め、利用者が主人公になれる様に支援しています。利用者の笑顔が素敵なホームになっています。

【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) 前回の外部評価による課題は、1. 運営理念の啓発、2. 介護計画の職員間での共有、3. 個別の栄養摂取状況の把握、4. 緊急時の手当、5. 継続的な研修の受講、6. 地域の人たちとの交流の促進となっています。評価後、会議等で話し合い検討され、2、3については改善されています。1、4、5、6については必要を感じていますが、改善にまでは至っていません。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 自己評価は、職員との話し合いは行われず管理者のみで取り組んでいます。
重点項目②	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) 12月中に開催を予定していましたが、構成メンバー等が決まっておらず町役場の協力が得られるように検討しています。地域に理解してもらえる機会として、また事業所の課題解決の足がかりとなるよう、来年1月の開催を目指して取り組みされています。
重点項目③	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) 家族の訪問時、電話、手紙でホームの様子、健康状態、金銭管理について報告をしています。家族の訪問時を大切に、意見・要望が出しやすい声掛けを心掛けていますが、直接運営の反映にまでは至っていません。意見交換の場として運営推進会議の開催、家族会の設置等を検討しています。
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) 町の広報誌等で情報を得ています。職員の人数等の課題があり、地域の行事に参加は出来ませんでしたが、地域の住民から野菜を頂くなどの交流はあります。警察に利用者の名簿を提出しており、利用者が一人で外出した時の対応、安全の配慮がされています。地域との関わりについては、必要性を認識しており、町内会の加入も検討しています。

(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					
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、ホーム独自の解り易く親しみやすい理念が提示されています。		
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	出勤して来た職員は、玄関内に提示されている理念『楽・笑・望・光』を確認し、『いつも楽しく笑いをたやさず、この先こうありたいと希望をもち、光りある生活の主人公になろう』を心掛け、日常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	自治会には加入していませんが、今後加入を予定しています。地域の住民に会うと挨拶を交わし、近隣の方が野菜を下さるなどの関係を築き、交流を図るように努めています。	○	自治会に加入し、地域行事に積極的に参加し地域の方との交流・理解を深め、ホームに気軽に立ち寄ってもらえるよう更なる取り組みを期待します。
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	評価の意義は理解していますが、業務等が忙しく自己評価を管理者のみで行っています。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業務に活かせるよう努めています。前回改善項目についてまだ改善にいたっていない項目もあります。	○	サービス評価の意義や目的を全職員に伝え、全員で自己評価に取り組み、また外部評価の結果を踏まえ改善計画を作成し改善に向けて具体案の検討や実践につなげるよう期待します。
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	運営推進会議は、まだ開催されていませんが、地域との交流・理解を得る大事な機会と捉え1月開催に向け取り組んでいます。	○	運営推進会議の早期開催を望みます。また参加メンバーの人々に会議の意義や役割等を十分理解し参加できるような働きかけをし、サービスの質の向上に期待します。

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	疑問点・改善点などがあれば市町村担当者と話し合いサービスの質の向上に努めています。		
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	家族の訪問時等を利用し、利用者の身体状況、生活の様子を説明する他、2～3ヶ月に1度手紙でも報告しています。また、何かあった場合は電話で随時報告しています。金銭管理出納帳は、預り金が無くなった時に家族に領収書を渡し確認してもらっています。	○	請求書送付時にホームの様子を手紙や写真を添えて報告するなど、全ての家族に定期的に報告するよう期待します。
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	家族訪問時に、利用者の近況報告と共に家族の意見・要望等を引き出すような問いかけを心掛けています。	○	意見箱の設置や、家族会を設け家族の意見・苦情が気軽に話し合える雰囲気づくりに努め、また出された意見・要望等はミーティングで話し合い質の向上に繋げられるよう期待します。
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	職員が離職する場合、利用者に影響が出ないような言葉かけ等に努めています。		
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	ホームで保健所職員による感染症対策の講習会を開催しました。月1度のミーティング時に『認知症について』などの勉強会も行っています。外部研修の案内は申し送りの回覧コーナーに提示し研修参加を呼び掛けています。	○	職員のスキルアップを図る為、あらゆる研修の機会を確保する必要があります。全ての職員が受講機会を得られるよう、計画的な検討を期待します。
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	管理者との交流は有りますが、職員間の交流はされていません。	○	他のグループホームとの交流は、自らのホームサービスを振り返る貴重な効果をもたらします。交流を行いながら職員のスキルアップを図れるよう期待します。

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)
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	入居前には利用者、家族にホームの見学をしていただき安心、納得して馴染めるような職員の声掛け等に努めています。		
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	利用者に野菜作りや調理の知恵を教えて頂いたり、常に利用者、職員が共に笑顔で過ごせるように努めています。		
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中での言動や表情から利用者の気持ちの把握に努めています。		
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	毎月行うカンファレンスで職員の意見交換を行い、また利用者、家族の思いや意見を聞き、反映した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	月に1度の会議、また利用者の状態変化や状況、家族、利用者の要望に応じ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	病院受診や緊急時など家族が対応できない場合の支援をはじめ、買物・理容院等の送迎支援を行っています。		
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、服薬等の情報の共有がなされています。また、緊急の場合の対応については、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	ターミナルケアに向けた方針について、入居時に家族に十分説明し同意を得ています。		
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	個人情報の配慮、日常生活における利用者の誇りやプライバシーを損なわない対応、声掛けを職員間で協議し努めています。		
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	職員は業務を優先することなく、起床時間、就寝時間、食事時間等利用者のペースに合わせた支援に努めています。		

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)
(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	自分達で育てた野菜を使ったおかずが食卓に並び会話がはずむなど食事を楽しめる工夫がされています。食器を洗う・拭くなど職員の見守りの中行われています。		
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	利用者の希望により週に2～3回入浴を行っています。体調等に配慮しシャワー浴や足浴なども行っています。		
(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	得意分野で一人ひとりの力を発揮してもらえよう、畑仕事や食器を洗ったり拭いたり、掃除をするなど無理強いすることなく支援するよう努めています。		
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	本年度は、人手不足等で前年度行っていた夏祭り、花火大会見学等の行事が行えずにいます。散髪や買物等の外出支援は行っています。	○	外出は地域住民の理解と協力を得ていく大事な機会でもあり、利用者が戸外で気持ちよく過ごせるような工夫を期待します。
(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	職員の見守り方法を徹底し、一人ひとりのその日の気分や状態を把握し、日中は鍵を掛けずに自由な暮らしを支援しています。		
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	地域住民の協力、災害対策の重要性は理解していますが、現在避難訓練等は行っていません。	○	昼夜を通した災害時の具体的な避難策を検討し、マニュアルの作成及び訓練の実施、地域住民の協力が得られる体制作りを期待します。

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	利用者の食事量と水分摂取量を記録しカロリーを表示しています。食事制限のある利用者、おかゆ食など一人ひとりの状態や力に応じた支援をしています。		
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	玄関先の温もりある木製スロープに、広々したりビングにテレビ・ソファ、観葉植物が置かれ、季節感のある飾り付けがされています。2階にもソファ、テレビが置かれた落ち着いたスペースがあります。		
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、思い出のある家具や調度品が持ち込まれ、安心して生活出来る様配慮しています。冬場は洗濯物を居室に干し乾燥を防ぐ工夫も行っています。		