

# 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
<b>合計</b>	<b>30</b>

訪問調査日	平成19年12月7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遊歩館 ————— ( 北海道 )
評価調査員の氏名	氏名 <u>垂石 博義</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>小野 幸子</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。

# 1. 調査報告概要表

作成日 平成19年12月11日

## 【評価実施概要】

事業所番号	175000710
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 遊歩館
所在地	北見市中央三輪9丁目17番地3 (電話) 0157-66-1008

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7日

## 【情報提供票より】(19年 7月 25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	19 人	常勤 5 人, 非常勤 14 人, 常勤換算	5.7 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)	22,500 円	その他の経費(月額)	共當費17760円暖房費(冬期間)5820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(7月 25日現在)

利用者人数	18名	男性	4名	女性	14名
要介護1	3名	要介護2	5名		
要介護3	4名	要介護4	5名		
要介護5	1名	要支援2	0名		
年齢	平均 78.3 歳	最低	63 歳	最高	92 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	中央HP(内科、外科、整形外科、脳外科)・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遊歩館は、国道39号線から南側に入った静かな住宅地に位置しています。近くには三輪小学校、豊地大橋があり無加川が流れています。大小の公園がそばにあり散歩コースになっています。近隣にはアパートが建ち並び地域との交流が難しい中、開かれたホーム運営の基で管理者及び職員は積極的に地域交流に努めています。職員は『安心・元気・笑顔・個性』の理念を常に心掛け日々の業務に活かしています。利用者の希望を取入れて月に1度の行事として、菊祭り見学や金毘羅山に花見へ行ったり、家族会と一緒に焼肉を食べて花火をしたり、また回転寿司で外食したりするのを楽しんでいます。週1度の一品料理はメニュー決めから買物まで利用者と一緒にしています。

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)
	継続的な研修受講の改善として、年間研修計画表を作成し月に1度内部研修会を開催する他、外部研修会にも積極的に参加し、ミーティング時に発表したり資料等を配布し職員間の共有を図っています。
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)
	自己評価を作成するにあたり評価の意義は十分理解しており、管理者、職員は各自が評価したものをミーティングで話し合いサービスの質の向上に向けて取り組み作成しています。
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)
	運営推進会議は2ヶ月に1度開催し、参加者は町内会代表・包括支援センター職員・民生委員・利用者家族・管理者及び職員で構成されています。ホームの概要、活動報告、行事予定の他、家族等からの意見要望も話し合われています。要望についてはミーティングで改善に向け検討しています。
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)
	玄関に意見箱を設置していますが利用はありません。家族への報告は、面会時に利用者の近況を伝え意見・苦情等が気軽に言えるような雰囲気作りを心掛けています。遠方に住んでいる家族や面会の少ない家族には電話で近況報告しています。
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)
	町内会に加入し総会にも出席しています。町内行事に参加したいが、回覧板が届かないので行事等もわからずなかなか参加できていません。ホームの行事には町内会に案内を出し、散歩時には近所の方に積極的に挨拶を交わし、庭の花を見せて頂きながら世間話をするなどし、地域住民と交流を図るよう努めています。

## 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)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
<b>1. 理念と共有</b>					
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	ホーム内にはグループ共通の基本方針に加えホーム独自の分かりやすい理念を作り上げています。		
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	月1回のミーティングで運営上の目的・方針・理念を具体的に話し合い共有化を図っています。安心・元気・笑顔・個性のあるケアに努めています。		
<b>2. 地域との支えあい</b>					
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	町内会に加入し総会に出席してその都度ホームの紹介をしています。回覧板が届かない為、町内会行事の日程が分からない事もありますが、積極的にアプローチをしています。	○	町内会役員は毎年代わりその都度行事への参加希望を伝えていますが、活動は活発ではありません。諦めずにホームの行事の案内や参加を呼びかけ、話し合いを継続する様望みます。
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
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	評価の意義については充分理解しており、自己評価を職員全員で取り組んでいます。自己及び外部評価の結果はミーティングで検討し、改善に向けて今後の業務に活かせる様努めています。		
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1回開催しホームの生活状況・行事の結果報告や今後の予定、参加者からの意見や要望その回答などを話し合っています。	○	会議の出席者として家族と職員だけの時もあり、町内会役員・民生委員・包括支援センター担当者にも積極的にアプローチをして参加してもらい地域への連携と理解を得る様望みます。

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)
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	北見市主催の会議には積極的に参加し情報提供を行っています。利用者は生活保護受給者が多く、市の保護課とは密に連携が取れています。		
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合わせた報告をしている	ホーム内には外出時の写真を掲示しています。家族の面会時には、利用者の具体的な日々の様子を伝え金銭出納簿で報告し確認をしています。面会に来られない家族には、電話でその都度報告をしています。		
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	玄関に意見箱を設置し苦情相談窓口の表示と重要事項説明書に記載しています。家族は面会や電話で気軽に申立て出来る様配慮をしています。		
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	法人代表者は管理者及び職員と定期的に話し合いを設け、人事異動等による利用者へのダメージを防ぐ対応法の勉強や離職の回避に努めています。		
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、薬の服用、感染症等の内部研修を月1回実施し、外部研修の報告も行なっています。参加出来なかった職員にはプリントを確認してもらい情報を共有しています。		
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	研修参加時の交流や系列グループホームへの訪問、サークル活動のひばり合唱団の練習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)
<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	生活暦を事前に把握し利用者と家族にホームを見学してもらい、居室の雰囲気を感じ取ってもらい、安心・納得して馴染めるような職員の声掛けの支援をしています。入院先から入居する場合2～3回面会に行き入居してもらう配慮をしています。		
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ぶ哀れを共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	日頃から歌を歌う、トランプや花札のゲーム、戦争の体験談等コミュニケーションを取り、自営の弁当販売でしていた盛付けを教えるなど支えあう関係を築いています。		
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	食事のリクエストを聞いたり散歩や日光浴等利用者の希望や意向の把握に努め、自由な生活を送れるよう努めています。		
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	利用者の希望や家族の意見・要望を取り入れ担当者会議において職員同士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	3ヶ月毎のモニタリングによる見直しや心身の状態変化を把握し、家族への報告と相談、職員間で話し合い随時介護計画の見直しを行なっています。		

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)
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</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	利用者は家族の状況に応じて通院介助や送迎支援、リクエストに応じて外出支援も行っています。併設のデイサービスセンターにも行ける支援をしています。		
<b>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</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	利用者や家族の希望によるかかりつけ医への受診が出来る様支援をしています。受診後の報告も家族に随時されています。看護師による健康管理もされています。		
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、必要な家族には説明及び同意を得ています。全ての家族の意向を確認しながらスタッフと共有を図っています。		
<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	個人情報保護法の意義を理解しながら、利用者の人格を尊重し配慮した声掛けをしています。個人ファイルに関しては記録して管理ロッカーに保管をしています。		
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	利用者のペースに合わせて日常生活に強制することなく、声掛けや見守りをしています。トランプやカルタをしたりおやつ作りの手伝いなど本人本位で行なっています。		

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)
<b>(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</b>					
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。使い慣れた箸や食器を使い盛付けも利用者からアドバイスをもらい楽しい雰囲気創りを大切にしています。週1度のメニュー決めの買物も一緒に行なっています。		
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	利用者の希望に応じて最低週2回入浴を行なっています。バイタルチェックや表情・言葉から健康チェックを行い、無理であれば清拭を行なっています。また長く湯船に浸かるなど希望を叶える支援をしています。		
<b>(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</b>					
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	CDで歌を歌う、ジグソーパズルをする、細かな手芸をしたり利用者それぞれの楽しみや気晴らしをしています。日課としては朝のラジオ体操をしています。		
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	散歩や買物の支援をしています。毎週土曜日の献立にないおまかせ料理の買物に職員と一緒に出かけたり、家族と外食に出かけたりしています。		
<b>(4) 安心と安全を支える支援</b>					
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	職員は鍵を掛けない意味を理解しています。日中は玄関の施錠はしないでチャイムや職員の見守りで対応しています。居室には鍵は付いていますが、掛けない対応と非常時には開錠できるようになっています。		
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年2回の避難訓練及び消火訓練を実施しています。災害時の為の話し合いを継続して行なっています。	○	火災だけでなく地震などの災害、更に夜間の避難を想定する場合ホームの職員だけでなく近隣住民の協力も必要と考えられるため、地域への理解と協力を得る様望みます。

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	利用者の食事量と水分摂取量を記録して共有しています。中には水分摂取制限のある利用者もいるので、職員間でチェックし話し合っています。		
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	季節感が感じられる雰囲気の中で利用者が作った飾り物が飾られていたり、タタミが敷いてある居間もあり居心地の良い空間になっています。眩しい時はカーテンを引いたり、時より窓を開けたり配慮をしています。		
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	居室には以前から使用していたベット・布団・家具やテレビ・写真等を持ち込み安心して生活出来る様配慮をしています。裁縫道具で縫物など安全に配慮して希望を叶えています。		