

# 1. 調査報告概要表

作成日 平成 20年7月15日

## 【評価実施概要】

事業所番号	” 0175000520
法人名	医療法人社団 北星会
事業所名	グループホーム ふぁみりあ
所在地	北見市北3条西3丁目13 アスタービル 3. 4. 5F (電 話) 0157-24-0001

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20年7月8日

## 【情報提供票より】( 20 年 6 月 8 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	3 ユニット 利用定員数計 27 人
職員数	30 人 常勤 15 人, 非常勤 15 人, 常勤換算 8.5 人

### (2)建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート造り 7階建ての 3階 ~ 5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)	42,000 円	その他の経費(月額)	13,400~18,850 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	326 円	昼食	431 円
	夕食	536 円	おやつ	円
	または1日当たり 円			

### (4)利用者の概要( 6 月 8 日現在)

利用者人数	27 名	男性	7 名	女性	20 名
要介護1	2 名	要介護2	9 名		
要介護3	7 名	要介護4	8 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 85 歳	最低	66 歳	最高	99 歳

### (5)協力医療機関

協力医療機関名	小林病院 ・ 田丸歯科医院 ・ 大内医院
---------	----------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

北見市中心部の商店街に隣接した、7階建てホテルの3・4・5階にホームがあり、室内は木目調で暖かい柔らかな雰囲気になっています。利用者・職員が一緒に作った野菜を収穫時には地域の人々へ即売会を行い、地域の一員として交流を図っています。家族との1泊旅行、観光地へのドライブ、映画鑑賞等、利用者が楽しみながら取り組める行事があり、このような時間を多く持つことで明るく“いきいき”とした表情が見られます。又、利用者が外に出て自然を感じ地域社会との繋がりを作る大きなチャンスとしています。理念に「ゆつくり ゆつたり ゆるやかに」を掲げ、職員のゆとりある勤務体制により利用者本位のケアの実践に取り組んでいます。職員は、各ユニット毎に固定化して、利用者との馴染みの関係を築き、家庭的な普通の暮らしと安心して充実した生活が送れるように情熱を注いでいます。

## 【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>前回の外部評価の課題としては、運営推進会議の詳細な議事録の作成をあげています。管理者・職員が会議の中で話し合い、運営推進会議に職員を書記として参加させ、発言内容を細かく記載し、その後、管理者が清書し、議事録を作成することで改善されています。</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>全職員が自己評価及び外部評価を実施する意義を理解しており、各ユニット毎に話し合い、ユニット長が作成して管理者がまとめています。</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、地域包括支援センター職員・町内会会長・民生委員・他グループホーム関係者・家族の会役員・大内医院看護師・各ユニット長・管理者で構成されており、4月に5回目が開設されています。議事録には、外出先について家族会総会報告、ヒヤリハット報告等により、活発に意見交換をしている様子が詳細に記録されています。欠席されたメンバー・家族等には議事録を配布しています。地域の理解と支援を得るための貴重な機会として、外部評価後に6回目の開催を予定しています。</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>各ユニットの玄関には苦情受け付けポスターを掲示し、通信には連絡先が記載されています。4月に家族会を開催し、今後の重度化した場合等について意見交換が行われ、家族の不安等を理解し、出来るだけ対応するよう努めています。訪問時に利用者の様子を伝えたり、家族の要望・不安等を聞き入れる体制が出来ています。又、遠方の家族には通信と一緒に利用者日々の状況等を詳細に記載した日誌のコピーを郵送しています。</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>町内会に加入し、管理者は町内会会合に出席しています。商店街(2条・3条)みんと広場等に理念を記載した通信を配布し、地域に理解を得ることに努めています。地域行事(七夕・ぼんち祭り等)に出かけたり、野菜の即売会を行ったり、夕食時に居酒屋へ出かけたりにして、地域との交流を深めることに努めています。また、ボランティア(琴・フラダンス・歌等)受け入れもしており利用者の楽しみの支援としています。</p>

## 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>					
1. 理念と共有					
	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	利用者が安心して普通の暮らしが出来るように、事業者独自の理念になっています。		
	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	利用者の書いた理念が各ユニット毎に掲示されており、全職員が意識し、理念の実践に向け取り組んでいます。又、理念実現のための勤務体制(日勤4名、夜勤2名)になっています。管理者は職員との面談時に職員の近親者が入居するとしたら、どうしたいかを聞いています。		
2. 地域との支えあい					
	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	地域行事に出かけたり、畑でとれた野菜の即売会を行う等し、地域の一員として交流することに努めています。また、利用者が商店街の人々と話す機会・交流を広げるために積極的に外に出かけています。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
	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	自己評価は、各ユニット毎検討し作成した後、管理者がまとめています。前回の評価票については、職員がいつでも読める場所に設置しており、家族が訪問時いつでも見ることが出来るようにファイルに綴っています。		
	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	運営推進会議は事業所の報告等、参加メンバーにより活発な意見交換が行われています。職員は議事録の内容・結果について報告を受け、ミーティングで話し合い、サービス向上に活かしています。		

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)
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	介護福祉課・生活保護課には、事業所の疑問に思ったこと、質問・意見等を聞き、課題解決に向けてアドバイスを受けています。通信を掲示してもらおう等し、連絡を密にとり、サービス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	毎月、通信・おこづかい帳のコピーが家族に郵送され、訪問時には個々の日誌を閲覧出来る様になっています。状況の変化時には、その都度、電話で報告しています。職員の異動については、通信で報告し、各ユニット毎、玄関に職員の顔写真を掲示しています。又、認知症について、家族に説明することもあります。		
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	家族の訪問時を大切な機会と捉え、コミュニケーションをとり、話しやすい雰囲気作りを心がけています。又、相談・意見などをくみ取る場として家族会を開催しています。家族からの相談・意見についてはミーティングで話し合い、検討しています。		
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	利用者が不安を感じる事がないように、各階の職員を固定化し、馴染みの職員でケアすることを心がけています。代わる場合には、利用者に説明し、在職の職員でフォローしています。新人職員に対しては、職員間で見守り、助言・指導しています。		
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	職員がそれぞれレベルアップを目的とし、段階に応じ研修に参加しています。参加した職員が講師となり、報告会を内部研修に繋げ、情報の共有を図っています。新人職員は「折り梅」のビデオを見て感想文を書いて、報告しています。各ユニット毎、ミーティングの中で困難事例について勉強会を開催しています。		
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	グループホーム協議会には、網走ブロック設立時より、協力参加をし、同会主催の勉強会、研修会等で交流を図り、情報の交換をしています。他グループホームへの職員の見学等の活動を通じてサービス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)
<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	本人が安心し、納得した上でサービスが開始できるように、事前に見学をしています。家族が宿泊することも出来、職員は雰囲気馴染めるように声かけ等の工夫をしています。		
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	職員は利用者を人生の先輩として尊敬し、生活の知恵や技術等の学ぶことを大切にしています。今までの事が出来なくなった時には違う方向に目を向け支援しています。		
<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	フェイスシート・センター方式等を活用し、思いや意向を把握しています。日々の生活の中での気づきを生活記録等に記入し、家族と相談をしながら利用者の思いに添えるように努めています。		
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	家族・利用者・職員の意見等やセンター方式を取り入れ、計画作成者がまとめ、利用者本位の介護計画を作成しています。		
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	介護計画については定期的(6ヶ月に1度)に見直しを行うと共に利用者の状態の変化、モニタリング(月1回)、サービス担当者会議(3ヶ月に1回等)等で必要に応じ、利用者の状態にあった介護計画に変更しています。		

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)
<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	利用者や家族の状況に応じて通院・買い物・利用者の入院時の洗濯等必要な支援は柔軟に対応しています。		
<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	利用者毎のかかりつけや協力医と連絡を密にとり、利用者が適切な医療が受けられるように支援しています。また、利用者の状態等により、看護職員(大内医院)による健康管理がされています。		
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	重度化や終末期については、利用者・家族と繰り返し話し合い、かかりつけ医と相談をし、全職員で方針を共有しています。家族の希望でホームでの看とりが行われ、利用者家族が安心したケアが受けられるよう支援しています。		
<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	利用者の尊厳を傷つけないよう、声かけは耳元や居室で行うことを心がけています。個人情報の取り扱いについては家族と同意書を交わしています。		
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	一日の流れは大まかに決まっていますが、職員のゆとりある勤務体制により一人ひとりのペースを大切にしています。質問型の声かけ等により希望に添った支援をしています。		

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)
<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	利用者と一緒に献立を考えたり、好きな物を取り入れた食事等の工夫をし、楽しい雰囲気になるよう心がけています。時には出前をとったり、外食を楽しんでいます。職員の見守りの中、材料を切ったり、味付け・盛りつけ・配膳・下膳・後片付け等、利用者の力を活かせるように支援しています。		
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	利用者の希望を優先し、毎日いつでも入浴が可能となっています。入浴拒否に対しては職員の声かけ、気分転換等の工夫をしています。		
<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	利用者の生活歴や力を活かした買い物・畑づくり・花壇造り・カラオケ・オセロ・トランプ・針仕事・習字・食事の準備・新聞等の廃品回収の準備等に主体的に関わることが出来るように支援しています。		
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	買い物・散歩・ドライブ・家族との一泊旅行・バーベキュー・外食等、利用者の状況や希望に応じて可能な限り外出の機会を設け、利用者の楽しみに繋げています。		
<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	全ての職員は鍵をかける事の弊害を理解し、日中は鍵をかけていません。駅前交番・町内会・タクシー会社との協力体制により、利用者が一人で外出した際の安全が確保されています。		
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	ホームがホテルの建物内にあり、ホテル従業員と合同で災害避難訓練(6ヶ月に1回)を実施しています。非常階段が、防火壁になっており、利用者の安全が確保されています。災害時には全職員が集合できる体制になっています。		

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)
(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	食事量・水分量については、記録がとられています。1日の水分摂取量を1600ccを目標としています。同法人大内医院の栄養士と連携をとり、6ヶ月に1度アドバイスを受け栄養バランスのとれた献立を心がけています。利用者の状態に合わせておかゆ・糖尿病食等、摂取しやすいように工夫しています。		
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	居間に花や観葉植物が置かれ、家庭的な暖かい雰囲気になっています。毎月季節にあった飾り付け等をし、居心地良く過ごせるようになっています。		
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を活かし、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	居室には湿温計が設置されており、職員の声かけ等で利用者が確認しています。利用者の使い慣れた家具、思い出の写真等が置かれたり、洗濯物が干されたり、安心して居心地良く過ごせるよう工夫しています。		