

# 1. 評価結果概要表

平成 20 年 9 月 2 日

## 【評価実施概要】

事業所番号	0173000233		
法人名	有限会社 クレインサービス		
事業所名	グループホームふれあい・ふらの		
所在地	富良野市北の峯町17番10号 (電 話) 0167-22-2323		
評価機関名	社団法人 北海道シルバーサービス振興会		
所在地	〒060-0002 北海道札幌市中央区北2条西7丁目かでの2・7 4階		
訪問調査日	平成20年7月31日	評価確定日	平成20年9月2日

【情報提供票より】(平成20 年 7 月 3 1 日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	昭和 〇 平成 17 年 4 月 28 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	17 人	常勤16 人, 非常勤 1 人, 常勤換算	8 人

### (2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り		
	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)	33,000 円		
その他の経費(月額)	19,000円 11月~4月暖房費10,000円		
敷 金	⑦ ( 33,000 円) 無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 ( 〇 ) 無 ( 〇 )	有りの場合 償却の有無	有 / 無
食材料費	朝食	300 円	昼食 400 円
	夕食	400 円	おやつ 100 円
	または1日当たり 円		

### (4) 利用者の概要 ( 7 月 3 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	1 名
要介護3	4 名	要介護4	7 名
要介護5	0 名	要支援2	0 名
年齢	平均 78.5 歳	最低 59 歳	最高 91 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	川村整形外科医院 協会病院富良野
---------	------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

富良野国際スキー場の麓にある事業所で、自然豊かで美しい風景が窓から楽しめる。この事業所は、若い職員、特に男性職員が多く、明るさと笑顔があり、利用者の笑い声が絶えない。どの職員の口からも「一人ひとりを大切にしたい。私たちの満足ではなく、利用者が満足できる毎日であるように」との思いが聞かれて、真剣な取り組みが伝わってくる。また、母体組織が医療法人で、医療機関との連携もとれており、利用者、家族の信頼も厚い。更に地域との関わりを望み、住民との交流の機会に努めている。

## 【重点項目への取組状況】

重点項目①	前回評価での主な改善課題とその後の取組、改善状況(関連項目:外部4) 課題であった運営推進会議の開催は確実に機能し始めている。ケアプランに利用者、家族の希望や職員の意見を反映され、利用者一人ひとりに担当職員が付くことで、改善されている。又、地域との交流にも少しずつ始められている。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 職員はサービスの質の向上・ケアのスキルアップに評価の意義を十分理解している。自己評価は職員一人ひとりが書き出し、活かして取り組んでいる。
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) 運営推進会議は、2ヶ月に1度実施している。会議を通して、地域住民に事業所の在り方や認知症について理解を深める場となっている。事業所理念の実現と職員の研修参加の報告や家族会設立に対する意見交換など行われ運営に活かされている。又、災害時での地域住民の協力関係の構築の機会ともなっている。
	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) 重要事項説明書に担当者が明記され、意見箱も設置している。又、家族の来訪時には、意見や苦情を言いやすい雰囲気造りに努め、出された意見や要望などは、速やかに職員間で話し合い共有している。
重点項目③	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3) 月に1度の町内清掃、敬老会、神社祭などに参加したり、事業所で開く焼肉会に町内の人々を招いたりして、少しずつ交流の機会を持っている。
重点項目④	

## 2. 評価結果 (詳細)

外部評価	自己評価	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項目)	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)
<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	理念として理解しやすい文言で作られ揭示されているが、地域密着型サービスとしての役割を目指した文言が盛り込まれていない。また、パンフレットに理念は記載されていない。	○	地域密着型サービスの本質を理解し、実情は地域に根ざした関係作りに取り組んでいるので、理念を再考するに当たり、事業所全体で話し合い、具体的な言葉として盛り込み、更に、パンフレットにその理念を記載する事を希望する。
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	理念実現の為のケアについて、折に触れ職員間で話し合い、共通の認識を持って取り組んでいる。		
<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	月1度の町内清掃、敬老会、神社祭などに参加している。又、事業所で開く焼肉会には町内の人々を招き、交流の機会としている。	○	行事だけでなく、日常的にオープンに関わる事で地域住民の理解を深め、交流の場として事業所の基盤作りに積極的に取り組む事を期待する。
<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	職員はサービスの質の向上・ケアのスキルアップに評価の意義を十分理解している。自己評価は職員一人ひとりが書き出し、活かして取り組んでいる。前回評価の課題については、改善しつつある。	○	外部評価の活用方法を理解し、具体的な改善に取り組むために、改善計画シートなどを利用して、改善の結果が明らかになる取り組みを期待する。

外部評価	自己評価	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項目)	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	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度実施している。会議を通して、地域住民に事業所のあり方や認知症について理解を深める場となっている。事業所理念の実現と職員の研修参加の報告や家族会設立に対する意見交換など行なわれ運営に活かされている。又、災害時での地域住民の協力関係の構築の機会ともなっている。		
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	市担当者には、課題解決に向けての相談や、情報の提供を受けている。遠方での外部研修の参加が難しい実情を訴えて、市による研修の実施を要望している。		
<b>4. 理念を実践するための体制</b>					
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	定期的に月1回は利用者の状況や暮らしぶりを家族に報告している。特に道外に住み訪問が困難な家族には、写真や便りを添えてきめ細やかな報告をし、安心を得ている。		
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	重要事項説明書に担当者が明記され、意見箱も設置している。家族の来訪時には、意見・苦情・希望を直接伺い、出された要望などは職員間で話し合い、共有している。また、推進会議にも家族が参加している。		
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	職員の異動はほとんどなく、1階・2階での移動はあっても交流があるので、常に馴染みの関係である。		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
<b>5. 人材の育成と支援</b>					
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	外部研修には管理者が参加し、研修後職員に伝える事が多い。管理者及び職員の外部研修計画は立てられてはいるが、年1回程度に滞っている。限られた職員体制では、難しさがあるが、新入職員に先輩職員が指導したり、協力医療機関による研修など行なっている。	○	限られた職員体制の中で全員が受講する為には、綿密な年間計画を立て研修の機会を確保し、職員全体のスキルアップに繋げる事が望まれる。
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	現在、交流する機会はないが、市の協力により、事業間のネットワーク作りが進められている。	○	ネットワーク作りが早急に進められ、交流を通じての学習会やサービス向上の話し合いが積極的に実施される事を期待したい。
<b>II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
<b>1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応</b>					
12	26	○馴染みながらのサービス利用 本人が安心して、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、場の雰囲気に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	相談表を作成し利用者及び家族に記入してもらい、話し合っている。入居する際には見学して頂き、サービスの説明を行い、馴染みやすい雰囲気作りに努めている。		
<b>2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援</b>					
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	「共に暮らし、支えあう」を常に心がけ、生活の知恵で利用者から教えられたり、学ぶことが多くある。畑仕事、調理の味付け、盛り付け、手芸など、共に支え合う関係が築かれている。		

外部評価	自己評価	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項目)	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>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>					
<b>1. 一人ひとりの把握</b>					
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	利用者の担当職員を決め、一人ひとりに理解できる言葉で話しかけ、意向をくみ取る努力をしている。ミーティングで話し合い、職員間での共有化が図られている。		
<b>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</b>					
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	利用者の担当職員を決め、日常の関わりの中で利用者の意向や気づきを記録し、ミーティングで話し合い作成している。又、家族からはアンケートで意見や要望などを聞きだし、介護計画に反映している。		
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ヶ月に1度の見直しを行い、利用者の状態に変化があればその都度、臨機応変に計画を見直している。		
<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、その時々々の要望に応じて、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、家族の希望に応じ、散歩、ドライブ、外食、喫煙、飲酒、理美容、受診、家族の宿泊、家族との外出など多く支援している。		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
<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し、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	入居前からのかかりつけ医に受診を希望する利用者には、信頼関係を大切に意向を尊重し支援している。受診時には職員が同行し、事業所の車両で送迎している。		
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	入居時に、重度化した場合の対応について説明し、利用者とその家族が決定する同意書を得て、希望に添った支援を話し合っているが、具体的な指針は決められていない。	○	重度化や終末期について、その都度、利用者・家族・医師を交えた話し合いを行い、ターミナル支援に向けての指針書及び医療連携体制を整え、家族の気持ちに配慮しながら具体的な話し合いを即急に持つ事を期待する。
<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	職員は利用者のプライドを傷つけないような言葉掛けを心がけ、日々のケアを行っている。また、個人情報に関する書類は厳重に保管されている。		
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	一人ひとりの思いや希望を尊重することを心がけ、チームで利用者の生活のペースを温かく見守るように配慮している。		

外部評価	自己評価	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項目)	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	食事の準備や後片付けを利用者の力量に応じて、職員と共に行い、利用者と職員が会話を楽しみながら、同じ食事をとっている。食材・献立は外注であるが、時には利用者の希望にそってメニューの変更も行なったり、月に1度外食の楽しみも有る。		
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	毎日入浴できる体制になっている。入浴を好まない利用者には声かけや対応の工夫を行い、入浴を支援している。やむを得ない場合には、シャワーや清拭で清潔を保つ支援をしている。		
<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	カラオケ、塗り絵、習字、編み物、畑仕事、花壇への水やり等それぞれの好みに合わせ、楽しみごと、役割の支援を行っている。		
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	日常的な散歩に月1度の外食、町内近隣の祭りの参加や、ラベンダー祭りの見物など、希望に添って戸外に出る支援を行っている。		
<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	利用者の自由な暮らしを支え、心理的な圧迫を与えないように、日中は施錠していない。ただし、オートロック方式なので、外からの入室が困難である。	○	観光地内の事業所で、観光客がペンションと間違えて入って来るために、オートロック方式に変更したとの事であるが、利用者の認知度に適する更なる検討を期待する。

外部評価	自己評価	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項目)	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)
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	消防署による訓練は年2回実施しているが、利用者の混乱を考慮して、職員のための訓練である。運営推進会議で災害時の地域住民の協力を働きかけているが、まだ確立していない。救急救命講習も、全職員の習得まで至ってはいない。	○	災害時での近隣住民との協力体制を確立する事と、全職員が救急救命講習を受けることを期待する。
<b>(5) その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援</b>					
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	食材を給食業者に発注し、毎日の食事メニューは決まっているが、栄養バランス、カロリーは計算され、常食管理している。食事摂取量や水分摂取量は記録している。		
<b>2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり</b>					
<b>(1) 居心地のよい環境づくり</b>					
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	共用の居間兼食堂は、外の景色がよく見え、適度な光が入り、居心地のよい空間となっている。廊下には、利用者による作品が飾られ、又、玄関にプランターが置かれ、季節の花々が見られ、くつろげる雰囲気があふれている。	○	事業所内は利用者が転倒しないようにスリッパの使用を控えているが、特にトイレに関しては感染症などに留意する為にも、常に職員が除菌・消毒など衛生面への対応の徹底を図る様に希望する。
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	利用者が使い慣れたタンスや、ベット、カーテン、利用者によっては、仏壇が持ち込まれて、家庭の延長として安心できる居室となっている。		

※  は、重点項目。