

# 1. 調査報告概要表

作成日 2008年11月19日

## 【評価実施概要】

事業所番号	"0175000041		
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番地52号 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	平成20年11月14日		

## 【情報提供票より】(20年10月8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	4.55 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)	共営費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	58 歳	最高	96 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階建ての2ユニットになっています。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、また見守る姿勢も見られます。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ひと工夫をしています。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先駆けとして5年目に入り、ノウハウを生かし職員の質の向上に繋げています。

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)
	終末期に向けた方針の共有では全ての利用者について関係者と話し合い取組まれています。運営推進会議では、2ヵ月毎に開催されており議事録を出席者・欠席者や家族に配布されています。
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)
	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。災害対策としての町内会の協力体制では、運営推進会議で議題として必要性を取り上げ認識していますが町内会として取組む体制がまだ不完全な状況ですが、毎回会議で取り上げています。
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、感染症の事例の説明もされています。家族や行政機関に議事録を作成し配付されています。
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かれる体制が出来ています。ホーム独自の普段の様子や写真を載せた「ふれやか通信」を季刊誌で発行し、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)
	町内会に加入しており総会に出席しています。散歩時には挨拶を交わしたり、道路清掃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、花火大会やハンドベル・ハーモニカ演奏のボランティア慰問も行われています。

## 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)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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	ホーム独自の理念を掲げ、和やか・穏やか・にぎやかに安心して暮らせるよう志しています。		
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	職員全員に介護マニュアルを配布して日常業務で理解をしてもらう工夫と、新人研修でも理念の説明をしています。月2回のミーティング時にも取り上げています。		
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	町内会の行事に利用者と職員は積極的に参加しており挨拶や清掃活動に参加し、交流に努めています。		
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み管理者が取りまとめています。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、参加者からの質問と意見や要望その回答などを話し合っています。家族や欠席された方達にも議事録を配布しています。		

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	北見市との交流は定期的ではありませんがその都度情報提供を行なっています。利用者の中に生活保護受給者がいて、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あわせた報告をしている	ホーム内には菊祭りなどの外出時の写真を掲示しています。家族の面会時には、行事での様子を撮ったビデオの上映や利用者の具体的な日々の様子を伝え、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。家族は家族会・運営推進会議・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	社会的に人材不足の状況を管理者と職員は理解しており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、外部研修の積極的な参加とミーティング時に報告も行なっています。また保健師や看護師等からも指導を受けています。		
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	同業他社との研修参加時での交流や系列グループホームへの見学訪問、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、ホーム内の雰囲気を感じ取って、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。		
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	職員は時として家族としての立場で、利用者からの相談やアドバイスをこなして、共に支えあう関係が築かれています。		
<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	食事のリクエストを聞いたり散歩や外気浴・畑の世話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	おおむね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、家族へ報告や相談をし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	利用者の家族の状況に応じて、通院介助や送迎支援、散歩や買い物などの外出支援も行っています。		
<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	職員は誓約書を取交し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。見守りながらリビングにおいて個人ファイルを記入、援助室の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日常生活に強制することなく、笑顔とゆったりした声掛けで見守りをしています。		

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	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づくりを大切にしています。毎週土曜日の一品料理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	折り紙、ジグソーパズル、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。ペットの犬の世話、テレビ鑑賞、家事手伝いなど役割を持って支援をしています。		
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。毎週土曜日の一品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。銀行へ出納の支援も行なっています。		
<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鈴や職員の見守りで対応しています。避難口は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引き続き得る様望みます。

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せん。利用者の状況に合わせ、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	利用者が作った季節感が感じられる装飾品が飾られていたり、小上がりが有るリビングもあり、また廊下に分散してソファを置いて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	居室には以前から使用していたベット・布団・仏壇・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。編み物等安全に配慮して希望を叶えています。		