

1. 調査報告概要表

作成日 平成21年8月10日

【評価実施概要】

事業所番号	"0195000120
法人名	北見福祉事業サービス株式会社
事業所名	グループホーム しあわせ館
所在地	北海道北見市東相内町143-32 (電話) 0157-36-2940

評価機関名	(有)NAVIRE
所在地	北見下田町5丁目2-38
訪問調査日	平成21年7月22日

【情報提供票より】(H21年6月17日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 20 年 6 月 15 日
ユニット数	2 ユニット
職員数	24 人
利用定員数計	18 人
常勤	23 人
非常勤	1 人
常勤換算	9.9 人

(2)建物概要

建物構造	木造 2 × 4 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)	36,000 円	その他の経費(月額)	16,500 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	300 円	昼食	300 円
	夕食	400 円	おやつ	食費に含む
	または1日当たり 円			

(4)利用者の概要(6 月 17 日現在)

利用者人数	18 名	男性	9 名	女性	9 名
要介護1	2 名	要介護2	5 名		
要介護3	3 名	要介護4	7 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 83 歳	最低	63 歳	最高	92 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	北見脳神経外科 ・ 為山堂医院 ・ 若原歯科
---------	------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

グループホームしあわせ館は、水田・畑に囲まれ建物内は広々と明るくどかで温かさを感じさせます。職員は、個別ケアに力を入れており利用者が常に『笑顔で暮らせるように』心掛け、家族の家を訪問したり、職員間で話し合いながら接しています。天気の良い日や、利用者の様子を見てドライブや買物などに出掛ける事がとても多く、昼食にラーメン・お寿司、おやつにソフトクリーム・お焼きを食べたり、利用者の楽しみ事となっています。夏には家族・利用者・職員の交流を図るサマーフェスティバルを行い焼肉や盆踊りを楽しんでいます。ホームでかぼちゃ・きゅうり・白菜・なす等沢山の野菜を作っており収穫も楽しみにしています。

【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>前回の改善目標について改善計画を立て実行していますが、まだ改善に至らない項目があり継続しています。職員を育てる取組みは外部・内部研修の充実と研修報告書作成及び研修報告会を行い、研修内容を全職員が共有出来るよう努めています。</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>管理者、職員は自己評価及び外部評価の意義をよく理解しており、それらの結果を踏まえ全職員が見直しの機会と捉え、サービスの質の向上に向けて取り組み作成されています。</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20年6月、9月、21年2月、7月に開催されています。町内会長・民生委員・行政職員・包括支援センター職員・家族代表・認知症家族の会・事業所職員で構成され、ホーム活動報告、事故・ヒヤリハット報告、職員の研修報告等話し合っています。議事録は作成されていますが、まだ配布には至っていません。</p>
	<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>重要事項説明書に相談・苦情の受付窓口を記載し、入居時に説明しています。家族への報告は、訪問時や電話にて利用者の暮らしぶりや健康状態等について報告し、家族の思いや意見を聞き取る機会としています。金銭出納帳は、家族訪問時に明示しています。</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、清掃活動や廃品回収などの行事に参加しています。散歩時には積極的に挨拶を交わしています。近所のラーメン店から利用者が招待して頂きご馳走になったり、お礼に手紙を書くなどの交流もあります。</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)
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	地域に密着する事を当然の事としてとらえており、理念も「人に寄り添い笑顔で語ろう。心に寄り添う」と見やすい場所に提示しています。		
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	職員の採用時にも理念を説明しており、またホームの見易い場所に理念を提示するとともに会議等において常日頃から理念について話し合い実践に向けて取り組んでいます。		
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	町内会に加入し、清掃活動や廃品回収などの行事にも積極的に参加しています。利用者の散歩時には積極的に挨拶を交わし地域との交流を深めています。8月には、ホーム主催のサマーフェスティバルに町内の方にも参加して頂けるよう回覧板等で呼び掛けを行う予定になっています。	○	利用者の生活を充実させる為には、地域との関わりが欠かせません。運営推進会議等を活かし、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	管理者は評価の意義を理解しており、職員にも伝えています。外部評価についても会議で伝え、指摘を受けた内容について話し合いが持たれ、改善に向け取り組みがなされています。		
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	20年6月、9月、21年2月、7月に開催されています。町内会長、民生委員、行政職員、包括支援センター職員、家族代表、認知症家族の会、事業所職員で構成され、ホームの活動報告、事故報告やヒヤリハット報告、職員の研修報告など話し合っています。議事録は作成していますが、まだ配布には至っていません。	○	定期的な運営推進会議の開催と、議事録の配布、また自己評価及び外部評価の結果を公表しながら、委員の助言を得るなど、運営推進会議と評価が一体化に活かされるよう配慮し、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、直接役所に出向き担当者で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合わせた報告をしている	家族の訪問時を積極的に利用し、利用者の身体状況、生活の様子の変化等について説明する他、金銭出納帳の明示報告も行っています。また、遠方の家族や、必要に応じ随時電話連絡も行っています。	○	すべての利用者家族に定期的な報告を行い、またホーム便りや手紙等の発行を期待します。
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	職員は家族の面会時を大切に捉え、家族の思いや不安を聞き取り意見・要望等があった場合は会議等で話し合い、改善に努めています。		
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	利用者との関係を大切にし、異動・離職や新規職員が入る場合は、利用者のダメージを必要最小限に抑える様配慮しています。		
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	外部研修、グループホーム協議会主催の研修会に積極的に参加しています。研修に参加した職員は研修報告書を作成し会議等で報告し研修に参加出来なかった職員も勉強出来るように情報の共有を図っています。また、協力歯科医による口腔研修を行うなど内部研修も行っています。		
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加盟しており、協議会主催の勉強会に積極的に参加し交流を図り、サービスの質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)
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	入居希望があった場合は、本人・家族に見学に来てもらいホームの様子を理解して頂くよう努める他、ご自宅を訪問し本人の話を聞くと共に生活環境を把握したり、不安がある場合は体験入居をして頂き、安心してサービスが受けられる様配慮しています。		
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、利用者の思いに添って感情を受けとめながら生活することを大切にしています。職員は利用者の言葉掛けや気遣いに助けられる事も多く、共に支え合う関係が築かれています。		
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					
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	個々のペースや希望に添った支援を心掛けています。希望や意向の把握が困難な場合は、日頃の利用者の言動や行動を考慮したり、自宅に出向き家族からお話を聞く等し、職員間で話し合い思いや意向の把握に努めています。		
を					
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	毎月行う会議等で職員の意見交換を行い、利用者が自分らしく暮らせるよう、本人・家族の思いや意向を反映させ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	介護計画は利用者の状況を職員間で検討し情報を共有しながら、おおむね3ヶ月に1度見直しされています。又、状況の変化によってはその都度、新たな計画が立てられています。		

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	車椅子での外出支援、通院支援、美容院等送迎支援など本人や家族の状況や要望に対し、柔軟なサービスの提供がされています。また、医療機関との連携体制を活かした24時間受診可能な体制になっています。		
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	利用者や家族の希望による医療機関への受診が出来るよう支援しており、診断内容等の情報の共有もなされています。また、希望者には応診も行われています。		
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、家族には説明し同意を得ています。管理者は終末期についての講習会等に積極的に参加しています。		
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	職員は、個人情報の取扱いには十分気をつけるよう心掛けています。利用者を否定するような言葉掛けや対応はしないよう気をつけ、入浴や排泄時などはプライバシーが守られるよう配慮しています。記録等の記入や保管も細心の注意を払っています。		
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、食後のコーヒーや紅茶を頂く、お墓参りに行きたいなど利用者一人ひとりの希望や思いに添った支援が出来るよう心掛けています。		

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や、職員が採ってきた山菜を利用者と共に調理したり、後片付けなど職員の見守りの中で行っています。食材の買物にも利用者と一緒にいきます。また、天気の良い日には外で流しソーメン等の食事をしたり、ドライブ後のラーメンや回転寿司などの外食も利用者の楽しみとなっています。		
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	入浴も利用者の希望に合わせて回数や午前・夜などの時間に対応しています。清潔保持の為に入浴は欠かせませんが、拒否があった場合などは無理強いすることなく入浴を楽しんで頂くよう言葉掛等に努めています。		
(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	畑仕事や食事の準備・後片付け、洗濯など日常生活の中で利用者の出来る事を無理強いせずにお願いし支援しています。また、利用者にはいつも感謝の言葉を伝えるようにしています。		
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	その日の天候や利用者の体調に配慮しながら散歩やドライブ、買い物に出掛けています。		
(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	日中は鍵を掛けないケアに取り組んでおり、利用者が外出しそうな様子があれば、さりげなく声かけをし、一緒について行くなど安全面にも十分配慮しています。		
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	消防署の協力を得て避難訓練を行っています。災害対策についてのマニュアルは作成されています。	○	あらゆる場面を想定した訓練が必要だと思われます。ホーム職員のみならず、地域住民参加の避難訓練の実施が出来るよう地域住民の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	個人の状態に合わせた食事形態・摂取方法や食事量及び栄養バランスは良く検討されています。水分摂取量も適切で毎日日誌に記録し、職員が情報を共有しています。		
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	ホーム内は広々とし日当たりも良く、居心地の良いスペースとなっています。行事や日頃の生活の様子がわかる写真が貼られている他、季節を感じる飾りつけも工夫されています。		
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、思い思いの家具や調度品が持ち込まれ、仏壇、テレビ、ソファ、タンス、鏡台など家庭と変わらない、利用者の居心地のよさに配慮しています。		