

1. 評価結果概要表

[認知症対応型共同生活介護用]

平成 21年 12月 17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 | 〒076-0034 富良野市北の峰 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21年12月7日 | 評価確定日 | 平成21年12月17日 |

【情報提供票より】 (21年 11月 20日事業所記入)

(1) 組織概要

| | |
|-------|------------------------------|
| 開設年月日 | 昭和・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 6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) | (光熱費) 19,000円 | | (11月～4月暖房費) 10,000円 |
| 敷金 | 有 (33,000 円) 無 | | |
| 保証金の有無 (入居一時金含む) | 有 (円) | 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 (11月 20日現在)

| | | | |
|-------|----------|--------|--------|
| 利用者人数 | 18名 | 男性 4名 | 女性 14名 |
| 要介護1 | 5名 | 要介護2 | 3名 |
| 要介護3 | 5名 | 要介護4 | 3名 |
| 要介護5 | 2名 | 要支援2 | 0名 |
| 年齢 | 平均 79.6歳 | 最低 60歳 | 最高 92歳 |

(5) 協力医療機関

| | |
|---------|-------------------------|
| 協力医療機関名 | 北海道事業協会富良野病院・かわむら整形外科病院 |
|---------|-------------------------|

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

平成17年に開設し、国際スキー場の麓にある事業所である。事業所の内部は、家族的で明るく開放的な共有空間と利用者への思いを大切にされた居室からなり、利用者本位の暮らしを反映した介護計画を基に、尊厳を基盤にした温かみのある身体・生活介護が行われている。利用者は町内会活動や地域の独居老人の集い「ふれあいサロン」に参加し、地域の人達との繋がりを深めている。母体組織は医療機関であり、利用者の日々の健康管理と24時間の医療体制を整え、家族にとって安心感の高い事業所である。運営推進会議は、5名の地域住民代表と市担当職員に連携医療機関医師が加わり、意見・要望などを通して具体的な提言を行ないサービスの向上に活かしている。

【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) |
| | 前回評価の主な課題は、施設長・管理者が中心に全職員で検討し、利用者の生活に視点を当て事業所の運営について検討し取り組みが行われた。地域密着型サービスの役割を反映した理念の策定と年間計画に基づいた研修機会の確保は引き続きの検討課題になっている。 |
| 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) |
| | 評価の意義や活用などの理解を基に、評価用紙を全職員に配布し記入後に管理者が整理し纏めたものである。職員は、評価の一連の取り組みを通して、職員同志の意識合わせやケアの振り返りが行われ、サービスの質の確保・向上に役立てた。 |
| 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) |
| | 地域連合町内会長や町内会長を始めとする5名の地域住民代表と市担当職員・協力医療機関の医師などを構成メンバーとして、2カ月隔に開催し、事業所の理念・ケア理念と介護保険サービス・自主サービスの内容やホームの現状と利用者の様子などについて報告し、意見交換を通じた要望・助言など具体的な提言を行ない、サービスの向上に活かしている。 |
| 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) |
| | 玄関入口にはご意見箱を設置し、関係書類には事業所と公的機関の苦情受付窓口を明示している。苦情処理に際しては、事業所内に苦情検討会議を設け、内容を検討し具体的な改善策を全職員に報告し、協議を通して家族と本社に報告している。 |
| 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、神社祭・敬老会・清掃・総会などを始め、地域の独居老人の集い「ふれあいサロン」にも利用者同伴で出席している。日常的には、民謡・琴など地域ボランティアを受け入れ、事業所の祭りには、地域の人達や家族・市内のグループホーム2事業所より100人以上の参加を得て交流を深めている。地域とは双方向的関係ができています。 |

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 | 母体組織の理念は、地域密着型サービスとして取り組む基本的な考えを示しているが、事業所の理念は地域密着型サービスとしての役割を目指す内容になっていない。 | ○ | 母体組織の理念を具体化し、「地域の中でその人らしく生活」をイメージした事業所独自の理念を作り上げる事を期待する。 |
| 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 | 月1回の定例ケア会議やサービス担当者会議において事業所の理念・ケア理念とサービスの現状について話し合い、理念の実践に向けて取り組んでいる。 | | |
| 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 | 町内化に加入し、神社祭・敬老会・清掃・総会などに利用者同伴で出席している。日常的には民謡・琴などの地域ボランティアを受け入れ、事業所の祭りには、地域の人達や家族・市内にある他2事業所のグループホームより100人以上の参加を得て交流を深めている。 | | |
| 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 | 評価の意義や活用などの理解を基に、自己評価用紙を全職員に配布し記入後に管理者が整理し纏めました。昨年の外部評価に於ける9件の改善を期待したい内容は、管理者を中心に組織的な取り組みを通して改善されている。 | | |

| 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 | 5名の地域住民代表と市担当職員・協力医療機関医の者などを構成メンバーとして2カ月隔に開催し、事業所の理念・ケア理念と日常的な取り組みや事業所の現状・利用者の様子などについて報告し、意見交換を通じた要望・助言などサービス向上に活かしている。 | | |
| 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 | 事業所の現状と課題などを中心に、事務長は市介護保険課、管理者は地域ケアマネ会議への出席を通して関係作りを行い、連携を深めサービスの質の向上に取り組んでいる。 | | |
| 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 | 家族の来訪が多く、面接時には生活の様子や心身の状況を中心に報告し、定期的には隔月に「ふれあい通信」に担当者の添え書きを入れ発行している。状態変化時には電話で都度報告し、預かり金は事業所の小口管理を含む総括管理を本社より毎月報告している。 | | |
| 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 | 玄関入口にはご意見を設置し、関係書類には事業所と公的機関の苦情受付窓口を明示している。苦情処理に際しては、事業所内に苦情検討会議を設け、内容を検討し具体的改善策を全職員に報告し、協議を通して家族と本社に報告している。 | | |
| 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 | 管理者は、移動を最小限に抑えるため業務や個人的な悩みを持つ職員に対し、日常的に良き相談相手になり、親睦会行事などで職員のストレス解消に努めている。やむなき離職に際しては、残った職員で利用者のダメージ緩和と業務の継続性に取り組んでいる。特に、利用者の表情を見て関わりを深めている。 | | |


| 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) |
|----------------------------------|------|---|--|----------------------|--|
| 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 | 法人の職員育成方針を基に研修会議の確保に努めている。外部研修は、開催地が道央ながら全職員が年1~2回は出席し、勉強会で全職員のレベルアップに繋げている。内部研修は協力医療機関より講師を迎え、今日的課題を中心に研修し、職員の質向上に努めている。 | ○ | 職員の職場内の立場・経験・習熟度に応じて段階的な力をつけていくためには、職員と話し合い年間研修計画に位置づけ、研修機会を確保する運営面の取り組みを期待する。 |
| 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 | 市内にある3グループホームとは、事業所の行事に相互訪問し交流を深め、徐々にネットワーク作りを通じた交流・連携が行われる機運にある。サービスの質の向上を目指すには、道グループホーム協議会を始め2つの団体に加入し情報を得ている。 | | |
| 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 | 居宅からの入居希望者には、できるだけ食事時に家族同伴で来訪を願い、職員や利用者を始め場の雰囲気に馴染めるまで繰り返している。病院からの直接の入居希望者には、本人・家族の了解を得て管理者が往訪し、馴染みの関係作りと共に相談員との連携を深めている。折に触れ家族の協力を願っている。 | | |
| 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 | 利用者の有する力や気持ちを尊重し、食事の一連活動や洗濯物たたみ・畑仕事などを共にし、時には教えを受け共に暮らす同志としての共感を基に、支え合う関係を築いている。 | | |

| 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) |
|---------------------------------------|------|---|--|----------------------|----------------------------------|
| 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 | 一人ひとりの思いや暮らしの意向は、アセスメントや日常的な会話・家族からの情報提供を得て把握している。日常の関わりの中で聞き取ったことは「申し送りノート」に記入し共有している。把握困難な場合は表情や動作から本人本位に検討している。 | | |
| 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 | アセスメントやモニタリングを基に担当者が素案を作り、全職員でカンファレンスを行い、本人・家族の同意を得て計画作成者が完成させている。介護計画は利用者本位の暮らしを反映した介護計画として、個人記録と連動させている。 | | |
| 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 | 毎月、全利用者を対象にモニタリングを基に検討し、3カ月毎に定期的見直しを行っている。状態変化時には、サービス担当者会議を聞き本人・家族の意向と協力医療機関の医師の指示・指導を得て、臨機応変に現状に即した新たな介護計画を作成している。 | | |
| 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 | 利用者や家族の状況に応じて、病院・理美容院・友人宅送迎や個別性の買い物・ドライブなど、柔軟に自主サービスの支援を行っている。 | | |

| 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) |
|------------------------------------|------|---|--|----------------------|----------------------------------|
| 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 | 本人と家族の希望により、全利用者は協力医療機関の医師をかかりつけ医として週2回の訪問診療を受けている。同院の看護師が看護職員を兼務し、共に連携し日々の健康管理を含む医療支援の体制を確保している。入居前の受診支援も行なっている。 | | |
| 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 | 本人と家族には、入居時に重度化・終末期の対応指針を基に説明し同意を得ると共に、協力医療機関・家族（本人）・事業所の3者が話し合いし方針の統一を図っている。尚、本人の状況変化の度に段階的な合意を重ねている。 | | |
| 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 | 個人情報の基本方針と利用目的を玄関入口に掲示し、入居時に第3者への提供について契約時に同意を得ている。新採用者には、管理者が守秘意義とプライバシーの確保について指導し、職員は利用者の尊厳を損ねないように日常的に言葉掛けに努めている。 | | |
| 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 | 事業所には基本となる1日の流れはあるが、利用者一人ひとりの思いや希望を尊重し、業務の工夫や調整をしながら、一人ひとりのペースで生活ができるよう支援している。 | | |

| 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 | 利用者は食事の一連の活動に力量に応じて参加し、談笑を交え職員と一緒にしている。利用者の嗜好や希望を取り入れた献立や身体状況に応じた支援など、楽しい食事になるよう努めている。誕生日には、利用者の好きな食事やケーキを用意し、利用者本位の支援を行なっている。 | | |
| 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 | 曜日・時間に関係なく希望に沿って入浴ができるように支援している。入浴拒否者には無理強せず清拭・シャワー・足浴を行い清潔に心がけている。 | | |
| (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 | 利用者の希望や力量に応じて、食事・洗濯の一連活動や畑仕事・魚のエサやりなどの役割ごとの支援を行っている。また、ドライブ・見学・外食・事業所の祭りなどの楽しみごとを利用者と相談している。 | | |
| 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 | 散歩・買い物・畑仕事などの日常的な外出を始め、町内会活動・ラベンダー祭・花見などの外出行事を年間計画に添って利用者と相談し、心身の活性化を図る外出支援を行っている。個別性の外出支援も行なっている。 | | |
| (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 | 多数の不特定者で賑わう観光地にあつて、外部からの侵入を防ぐ目的でオートロック施設を行っているが、自由な外出を希望する利用者には見守り声掛けにより自由な暮らしを支援している。不慮の外出に地域の協力は限界があり、離設マニュアルを検討している。 | | |

| 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) |
|-----------------------------------|------|---|--|----------------------|----------------------------------|
| 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 | 防火自主点検と昼夜を想定した火災による避難訓練を消防署の指導を受け年2回実施している。運営推進会議を通し災害時の協力を働き掛けている。非常用飲料水は備蓄しているが、他の物資の備蓄も検討している。 | | |
| (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 | 献立付きの食材を宅配業社が納入し、1日1300カロリーを基準に栄養バランスの取れた食事を提供し、水分量は個人別に設定している。食事量・水分量は共に記録し職員が共有している。食事の取り方・食器の工夫・食介助など、個別の食支援を行っている。 | | |
| 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 | 各ユニット共に、事務コーナーとダイニングルームから廊下に添って、洗面台・トイレ・浴室などの共用空間と居室が使いやすく繋がっている。換気・空調・音・光・温湿度と共に適切で、居心地よく過ごせる共用空間である。 | | |
| 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 | 各室のクローゼット・洗面台・電灯以外は家族の協力を得て利用者が持ち込んだ物品である。使い慣れたベッド・整理タンスを配置し、壁には事業所から頂いた誕生会・敬老会を祝うカードや思い出の写真を掲げ、利用者の思いを大切にした居室作りをしている。 | | |

※  は、重点項目。