

# 評価結果報告書

## 地域密着型サービスの外部評価項目構成

	項目数
I. 理念に基づく運営	11
1. 理念の共有	2
2. 地域との支えあい	1
3. 理念を実践するための制度の理解と活用	3
4. 理念を実践するための体制	3
5. 人材の育成と支援	2
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援	2
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応	1
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援	1
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	6
1. 一人ひとりの把握	1
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	2
3. 多機能性を活かした柔軟な支援	1
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	2
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援	11
1. その人らしい暮らしの支援	9
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり	2
合計	30

事業所番号	.0175000694
法人名	有限会社 ラポートケア
事業所名	グループホーム ふれやか・和
訪問調査日	平成 19 年 5 月 24 日
評価確定日	平成 19 年 6 月 12 日
評価機関名	有限会社 NAVIRE

### ○項目番号について

外部評価は30項目です。

「外部」の列にある項目番号は、外部評価の通し番号です。

「自己」の列にある項目番号は、自己評価に該当する番号です。参考にしてください。

番号に網掛けのある項目は、地域密着型サービスを実施する上で重要と思われる重点項目です。この項目は、概要表の「重点項目の取り組み状況」欄に実施状況を集約して記載しています。

### ○記入方法

[取り組みの事実]

ヒアリングや観察などを通して確認できた事実を客観的に記入しています。

[取り組みを期待したい項目]

確認された事実から、今後、さらに工夫や改善に向けた取り組みを期待したい項目に○をつけています。

[取り組みを期待したい内容]

「取り組みを期待したい項目」で○をつけた項目について、具体的な改善課題や取り組みが期待される内容を記入しています。

### ○用語の説明

家族等 = 家族、家族に代わる本人をよく知る人、成年後見人などを含みます。

家族 = 家族に限定しています。

運営者 = 事業所の経営・運営の実際の決定権を持つ、管理者より上位の役職者（経営者と同義）を指します。経営者が管理者をかねる場合は、その人を指します。

職員 = 管理者および常勤職員、非常勤職員、パート等事業所で実務につくすべての人を含みます。

チーム = 管理者・職員はもとより、家族等、かかりつけ医、包括支援センターの職員等、事業所以外のメンバーも含めて利用者を支えている関係者を含みます。

[認知症対応型共同生活介護用]

作成日 平成19年6月11日

## 1. 評価結果概要表

## 【評価実施概要】

事業所番号	0175000694
法人名	(有)ラポートケア
事業所名	グループホームふ・れ・や・か・和
所在地 (電話番号)	090-0061 北海道北見市東陵町48番地の19 (電話) (0157)22-4055

評価機関名	(有) NAVIRE		
所在地	北海道札幌市白石区菊水1条2丁目1-8-215		
訪問調査日	平成19年5月24日	評価確定日	6月12日

## 【情報提供票より】(19年5月1日事業所記入)

## (1)組織概要

開設年月日	平成 16 年 5 月 20 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	18 人	常勤 2 人, 非常勤 14 人, 常勤換算 4.2 人	

## (2)建物概要

建物形態	単独	新築
建物構造	鉄筋コンクリート 造り	
	4階建ての	1階 ~ 4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)	592 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	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(5月1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	6 名		
要介護3	6 名	要介護4	2 名		
要介護5	1 名	要支援2	名		
年齢	平均 81 歳	最低	64 歳	最高	94 歳

## (5)協力医療機関

協力医療機関名	清月クリニック・緑町歯科医院
---------	----------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

緑に囲まれた静かな住宅街で、施設長が幼少期から暮らしている近所にホームは建てられています。向かいの下宿の学生に災害等の避難に備えての援助依頼や職員が他のホームでの見学、市民合唱祭の参加等、地域住民と顔なじみの関係が築かれ、職員・利用者が刺激のある生活を送れるよう心掛けています。食べこぼしを気遣う利用者、だんらん時の笑い声が印象的でした。理念に掲げている“ありのままを受け止め第二の我が家を目指して地域とふれあう”事を実践し、今後更に地域に密着し理解を得ようとする姿勢がみられるホームです。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	前回評価での主な改善課題とその後の取り組み、改善状況(関連項目:外部4)
	前回評価での改善点であった定期健康診断の支援ですが、事業所の協力医療機関・馴染みの医療機関とも利用者・家族等の希望により定期的に通院支援、訪問診療が行われており、情報交換等のやり取りがなされ、医療機関とのより良い関係を築いています。
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)
	チーム全員で意義を理解し、実りのあるものにする為に積極的に取り組み、外部評価の結果は、改善に向けて検討や実践につなげる様に努力をしています。
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)
	2ヶ月に1回、開催しており、利用者家族の要望、助言、利用者と家族の交流による寂しさの軽減、地域包括センターからの意見、情報提供、徘徊と地域との連携等の議題を挙げて、ホームに対する理解と地域交流に取り組んでいます。今後更に、その取り組み過程や問題点を次の運営会議に活かし反映させる事を期待します。
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)
	利用者家族にアンケートを依頼したり、ホーム内に相談・苦情窓口のポスターを掲示して意見・要望等を聴取し運営に反映させています。面談時には家族等に近況報告、状況に応じて随時の報告をされており、その中で聴取した事柄を、ミーティング等に反映させサービスの質の確保に努めています。
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)
	町内会掃除・書道の先生の来所、地域の方々毎月1回行われるカラオケ大会等々、地域住民との理解を深めています。今後予定の町内会の花見にも参加し、より一層の基盤づくりに積極的にとけこむ努力が伺えます。

(有)NAVIRE

## 2. 評価結果(詳細)

(  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	理念は地域の中で、利用者が以前の生活をそのまま継続できるような内容となっている。		
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	理念は、職員全員で構築し、会議の時には施設長が中心になって話しをしており、職員介護理念を踏まえて、実践にむけて日々取り組んでいる。		
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	地域との関わりの重要性を理解し、市の広報や新聞等で利用者が参加や見学できる催しがあれば、積極的に出かけている。また、町内会の行事にも参加しボランティアを募集して月に一度カラオケ大会をホームで催している。		
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	外部評価の実施する意味を理解し、前回の改善点について会議時に話し合いを行い、職員とともに具体的に取り組んでいる。		
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	2ヶ月に1回、利用者、家族、包括支援センター職員、町内会長などからアドバイス、要望などを伺いホームの入居者の状況も理解してもらい、良好な関係づくりに努めている。		

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	市の福祉課に対しての報告業務の際に、アドバイスや相談して、サービスの質の向上に向けて連携を取っている。		
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	面会時に必ず職員より近況報告をし、報告事項があれば、その都度連絡し、毎月の個人別の通信でも写真や生活状況、出納報告を掲載している。		
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	家族に対し、ホームのサービス内容や意見などのアンケートを実施して、意見や不満などがあれば会議時に検討し運営に反映させるように努めている。		
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	職員の異動はやむをえない理由を除いては行わず、離職希望があった場合には、可能な限り留まるよう話し合っている。また、やむなく自己退職した方も気軽に立ち寄っていただけるような関係も築いている。		
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	勤続年数に合わせて、実務者研修や市の研修や勉強会などには、その都度参加はしているが、計画的には行えず、ホーム内での勉強会などの実施も不十分である。	○	今後、ホーム内での勉強会を計画的に行い、ホーム外での研修会等があれば、全職員に伝達講習を行う事も徹底して、質の向上に努めて頂くことを期待します。
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	合唱際の取り組みなど他事業所と連携して行い、交流、情報交換を行っている。また、他のグループホームへの見学や実習なども積極的に行っている。		

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	事前に、家族と共に本人にも見学して頂き、馴染んでいただけるように配慮し、スムーズに入居できるように心掛けている。		
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	ホームでの出来事には職員も一緒に関わるようにしており、本人の気持ちが把握できるように心掛けている。		
<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	利用者や家族の希望を、極力、実現できるように心掛け、困難な場合には職員会議により皆で利用者にあったケアを考え共有している。		
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	利用者と家族、職員、担当医に意見を聞き、反映させるような計画を作成している。また職員全員が実践できるように心掛けている。		
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か月に1度の見直しを行い、変化があればその都度本人、家族と相談して作成している。また職員会議の中でも全職員にケアプランを周知して実践できるように努めている。		

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(事業所及び法人関連事業の多機能性の活用)</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、家族の要望により、通院や24時間の看護サービスなども柔軟に対応し、本人や家族の満足度を高めるように努力している。		
<b>4. 本人がより良く暮らし続けるための地域支援との協働</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	提携の医療機関があるほか、在宅時から受診している病院通院を継続している。また、内科医の往診も月2回あり、親身になって相談に乗っていただける関係ができています。		
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	利用者や家族からの要望に基づいた段階に応じた対応や計画をかかりつけ医や家族と十分話し合い、職員全員が方針を共有している。		
<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	本人の自尊心を損ねないように心掛け、排泄援助などの誘導時には、他の理由（湿布を貼らせて欲しいなど）を探して一緒にトイレに行くようにするなど工夫して、他の利用者に判らない様に配慮している。		
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	ホームや職員の都合を優先することなく、本人の希望を実現できるように心掛けている。また食事などその時食べられないようなら、時間をずらしたり、食べたいものに変えたり等、柔軟に対応している。		

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	食材を見せてどんな料理にしたら良いか、意見、調理法を聞き、下ごしらえや味見してもらい、彩りや季節感にも配慮し、スタッフも一緒に食事を楽しんでいる。		
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	入浴は午後から、順番については利用者に聞いて入ってもらう。好みの入浴剤を使用し、温泉気分を味わってもらっている。また、希望があれば、回数や時間にとらわれないで柔軟に対応している。		
<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	利用者の出来る事について生活歴や力量にあわせて役割事を持ってもらい、その都度感謝の言葉をかける。郵便物をとってきてもらう、掃除機をかけてもらうなどを実践している。		
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	利用者の希望により、散歩、買い物、外食等外出している。また、近くの公園の清掃などもボランティアの方々や職員と一緒にやっている。		
<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	管理者、職員は施錠の弊害を理解し、日勤者（9：30～18：30）の勤務時間帯には施錠せず、出入りは自由。居室には鍵をつけていない。外出傾向が見られる方には、職員の見守り等で察知し、一緒に行動するようにしている。		
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	避難訓練の実施と職員全員が避難方法をおおまかには把握しているが、より実践的なマニュアルと避難訓練で得た情報を踏まえた改善策の取り組みが不十分である。	○	今後、避難訓練で得た情報を踏まえ、避難方法やかかる時間などの改善策や季節や時間帯を考慮した具体的なマニュアル作成等を検討して頂きたい。また、地域との協力関係の強化にも努めて頂きたい。

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	水分や食事の摂取量も記録され、チェックもなされている。献立も利用者の希望を取り入れ作成している。また、おおまかなカロリーなどは、病院の献立なども参考にして、バランスの良い食事になるように心掛けている。		
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	常に清潔を心がけ、季節や行事ごとの飾り付けを用意している。廊下には行事の写真や書道作品を貼り楽しい思い出を忘れないように工夫している。		
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	本人や家族と相談し、在宅で使用していた馴染みのものを持ってきていただいている。家具の配置についても、在宅時と同じになるよう配慮し過ごしやすい空間になるように心掛けている。		