

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	0970800694
法人名	株式会社 フレンド
事業所名	グループホームふれんど
訪問調査日	平成 20年 11月 25日
評価確定日	平成 20年 12月 20日
評価機関名	ナルク栃木福祉調査センター

○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。

1. 評価結果概要表

【評価実施概要】

事業所番号	0970800694		
法人名	株式会社 フレンド		
事業所名	グループホーム ふれんど		
所在地	〒 323-0012 栃木県小山市羽川 524-1 (電話) 0285-20-6211		
評価機関名	ナルク栃木福祉調査センター		
所在地	栃木県宇都宮市大和 2-12-27小牧ビル3F		
訪問調査日	平成20年11月25日	評価確定日	平成20年12月20日

【情報提供票より】(20年11月12日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 15年 2月 17日
ユニット数	1 ユニット 利用定員数計 9人
職員数	10人 常勤 8人, 非常勤 2人, 常勤換算 5.4人

(2)建物概要

建物構造	木造2階建て造り 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)	44,700円	その他の経費(月額) ・運営管理費:18000円 ・光熱費:6000円(自室電気代) ・理美容代:実費(個人負担) ・おむつ代:実費(個人負担)		
敷金	無			
保証金の有無	無			
食材料費	朝食	300円	昼食	550円
	夕食	550円	おやつ	0円
または1日当たり 円				

(4)利用者の概要(11月11日現在)

利用者人数	8名	男性	1名	女性	7名
要介護1	0名	要介護2	2名		
要介護3	4名	要介護4	2名		
要介護5	0名	要支援2	0名		
年齢	平均 81歳	最低	72歳	最高	93歳

(5)協力医療機関

協力医療機関	海老原医院・木村クリニック・永井歯科医院
--------	----------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当グループホームは静かな住宅外の内にあり小規模多機能型居宅介護施設とデイサービスセンターの施設に隣接している。グループホームと外部との隔たりはなく近所の人が立ち寄り、バーベキュー設備や畑、果実の木、などもあり話題に事欠かない。スタッフは年齢的に多様であり、若さや経験を生かしながら利用者個々の要望・希望などに対応し、暮らしを支援している。AEDもいち早く導入し救急救命士による講習会には近所の方々にも呼びかけ地域に密着した施設運営をしている。利用者には季節ごとに花見・流しそうめん・運動会・バーベキュー・焼き会などに参加していただいたり、グループホームと隣接する小規模多機能型居宅介護施設やデイサービス利用者との交流など、楽しみや活力のある生活支援に努めている、地域に密着した事業所です。

【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)
	「ふれんどれたあ」の発行など、評価の意義を理解し全職員が実践に基づいた問題点を重視して、取り組むのプロセスが評価結果に結びつくよう努力している。
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)
	自己評価については職員の意見や実践に基づいてホーム長が纏めた。自己評価について、より実践的な観点から利用者の安全と安心・健康問題・利用者個々の意向や希望の問題・地域の問題など全職員が一丸となって継続的に取り組んでいる。
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)
	運営推進会議は地元中学校長・包括支援センター職員・家族及び利用者代表が参加。月々の行事について、地域交流の問題、家族との情報交換の問題、健康管理の問題などが議論され、利用者のよりよい生活を支援するために実践に基づき「報告・連絡・相談」など運営推進会議を活かして取り組んでいる。市の生きがい課や担当職員に継続してホームの現状など報告し、積極的に助言やアドバイスをいただいている。
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)
	毎月の行事予定や金銭出納状況について月初に報告している。また家族訪問時に健康状態や暮らしぶりについて報告している。健康状態に変化があった場合もそのつど家族に電話で報告・連絡・相談している。運営推進会議には利用者・家族も交代で参加し意見をいただいている。また、日常は利用者や家族の意見・苦情はホーム長が窓口となり、問題点は全職員で話し合い、利用者により良いケアサービスが提供できるように努めている。
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)
重点項目④	地元中学校の運動会に招待されたり、敬老会には保育園児の訪問を受け、歌や遊戯などで祝ってくれた。ボランティアで年2回行われる救急救命士の講座にはご近所の方々に参加を呼びかけ開催した。更に近隣との継続的な友好関係に努めている。

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)
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	開設時に職員全員からの意見をもとに「自発性・自立性を高め向上意欲を引出す介護」「個々のスキンシップと地域社会との繋がりを大切にする介護」「安全を守り生活を楽しむ介護」をホーム運営の理念とし、1人ひとりが誇りを持って日々のケアに携わっている。この理念は玄関に掲示してある。		
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	朝の申し送り時に3つの理念と5つの職員心得を読み上げている。また、日常業務の中でも職員同士が確認し、意思の統一を図りケアの実践に努めている。 (職員心得) 「家族との連絡を密にする」「気づきは早めに」「言葉使いに注意する」「プライドを傷つけない」「報告・連絡・相談の徹底」		
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	地元中学校の運動会に招待を受けたり、敬老会には保育園児の訪問を受け、歌や遊戯などで祝ってくれた。秋の救急救命士講座にはご近所の方々に参加を呼びかけ開催した。近隣との継続的な友好協力関係を深めるよう努めている。		
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	前回の評価結果を踏まえホーム便り「ふれんどれたあ」の発行など評価の意義を理解し努力している。さらに改善や新たな取り組み過程が評価結果に結びつくよう全職員が実践に基づいた問題点を重視しながら、継続的に努力している。		
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	運営推進会議は中学校長・包括支援センター職員・家族および利用者の代表が参加している。月々の行事についてや、地域交流の問題、家族との情報交換の問題、健康管理の問題など、「報告・連絡・相談」を実践し利用者のより良い生活を支援するために、運営推進会議を活かして取り組んでいる。	○	地域で認知症への理解とケアの充実をさらに深めるためにも、包括支援センター職員に加え、地域の方や市の担当者への参加を働きかけることを期待します。

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	市の生きがい課や担当職員には継続的にホームの現状など報告している。担当職員の異動などで時々連絡や相談が重複する事があるが、積極的にアドバイスや指導を受けている。		
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合わせた報告をしている	毎月の行事予定や金銭出納状況について月初に報告し、また、家族訪問時に暮らしぶりや健康状態を報告している。利用者の健康状態に変化があった場合は随時電話で連絡・報告している。また、ホームの近況をお知らせするために3ヶ月毎に「ふれんどれたあ」を発行している。		
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	面会の際、家族から意見やアドバイスを聴いている。運営推進会議には利用者、家族も交代で参加し、意見をいただいている。利用者や家族の意見などはホーム長が窓口となり、問題点は全職員で話し合っている。利用者のため、よりよいケア・サービスを実践できるように努めている。		季節の節目毎に家族の集う機会を設け積極的に参加をいただいています。その折に気楽に情報交換や貴重なご意見・要望をいただいています。家族の方々の親睦が深まり利用者のよりよい生活支援の会になる事を期待します。
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	特に利用者の担当は決めていないが、複数の職員が開設当初から勤務しており、利用者個々の情報を常に共有し他の職員と共に日々馴染みの関係を築いている。さらに、新人や研修生・実習生に付いても利用者へのダメージや不安を取り除くように配慮している。		
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	新入職員教育を他業界で行っている。県の認知症研修に参加を申請した。職員の外部研修には公務で順次参加が計画され、受講後は研修内容や情報を報告し、共有し合っ利用者へのケアに活かしている。ホームでは顧問(医師)が感染症などの勉強会を月1度開催し職員のスキルアップに役立っている。		
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	県のグルーホーム協会に加入し情報はグループ内管理者会議において報告されケアの質向上に努めている。市内の福祉専門学校との交流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	1週間から10日のお泊まりを含めお試し期間を設けている。入居当初は(お試し期間を含め)家族と連携を取りながら、ホームでの生活に徐々に馴染めるよう入居者との人間関係にも配慮し、職員が見守りながら仲立ちをして利用者同士のコミュニケーションを大切にシケアしている。		
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	日々の暮らしの中で四季折々に即した生活の知恵など気づかされることがある。野菜の種蒔きのタイミングから、収穫した野菜の調理法に至るまで教えていただいたりする。軒先には利用者と共に作った干し柿がすだれのように吊るしてあり、共に支え合う和やかな雰囲気が見受けられた。		
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	利用者はそれぞれの生活暦があり、職員は言葉使いや表情からその意向を汲み取り実現の手助けをしている。困難な場合は家族と話し合い希望や要望を確認して、生活支援に役立っている。		
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1人ひとりが自分らしく安心して暮らせるように本人、家族の希望、医師の指示、介護度など踏まえて全職員が話し合い介護計画を作成している。		
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	入居当初は3ヶ月から6ヶ月を目安に介護計画書を作成している。その後変化がない場合は1年毎に目標期間を設定し介護計画を作成している。なお、利用者の健康状態に変化があった場合速やかに家族に連絡・報告・相談して介護計画も随時見直している。観察記録簿などから、適切に対応していることが、確認できた。		

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)
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	利用者の要望で理美容院、買い物などに職員が同行支援している。同法人のワゴン車を利用して、花見や菊祭りに行ったり、家族同行で一泊旅行も行っている。昼食近くには利用者と職員が声を掛け合いながら一緒に体を動かしテレビ体操を楽しんでいた。		
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	毎週1回ホームドクターの往診があり健康面での支援を行っている。かかりつけ医のある利用者も適切な医療を受けられるように家族、或いは職員が同行し、かかりつけ医受診の支援をしている。		
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	利用者の健康面の変化や重度化など状況に対応して本人・家族・医師・職員の話し合いを繰り返し行っている。利用者・家族が安心してケアサービスを利用できるように最大の支援方法をホームで話し合っている。		終末期に向けた支援方法の指針を作成されることを期待します。
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	利用者の個人情報やホーム長が保管し、職員は必要に応じて日々のケアに活かしている。職員心得にある「言葉使いに注意する」を守りながら利用者一人ひとりの尊厳を大切にケアに取り組んでいる。		
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	利用者の基本的な1日の流れはあるが、その日その日、一人ひとりの要望を知ることが大切になっている。利用者個々の希望に応じて柔軟に生活支援するように努めている。テレビを見たり・編み物をしたり・昼寝をしたり・おしゃべりに興じたり、思い思いの生活がみられた。		

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)
(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	食材は配食業者を利用しているが、季節料理は炊で取れた野菜などを調理し味付けは利用者に合わせている。職員は利用者と一緒にテーブルを囲み介添えしながら楽しい雰囲気の中で食事が出来るように工夫している。		
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	利用者の健康状態や希望を確認して個浴もあるが、隣接する小規模多機能型施設のお風呂に週3回午前中入浴している。また、利用者は小規模多機能型施設の利用者との交流も楽しみになっており、会話の弾む一時でもある。		
(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	春の花見やドライブ・夏の流しそうめん・秋の運動会など季節を通して楽しみや気晴らしを工夫している。1人ひとりの生活歴や力を活かして「毛糸のたわし編み・洗濯物たたみ・自宅から持ち込んだオルガンを弾く・たんすの整理」など利用者が思い思いの生活が楽しめるように支援している。		
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	希望や必要に応じて外出(理美容院・買い物・薬局)やホームの周辺を散歩している。	○	利用者本人の心身の活性化に繋がる散歩など、日常的な外出の支援を期待します。
(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	施錠は夜間玄関のみで昼間は鍵をかけないケアを実践している。		
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	年一回消防署の協力を得て避難訓練及び救急救命士の講習会を実施している。近所の方にも参加を呼びかけ災害時対応について学んでいる。2階の避難経路確保のために滑り台を取り付けてある。	○	近隣との協力関係が大切なため避難訓練などの機会に、夜間の災害も想定した訓練や、避難方法・協力体制などについて具体的な話し合いが行われることを期待します。

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	食材は配食業者を利用しており、栄養士の作成した献立表はカロリー表示がされている。利用者1人ひとりの食事摂取量も把握記録し、利用者の健康状態にあった栄養バランスや調理方法、水分の補給が出来るように配慮している。		
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	共有空間は季節を感じさせる飾りつけをしたり、要所要所には手摺を取り付け安心安全に気配りしている。利用者の集まる居間には衛生面に配慮して次亜塩素酸加湿器を使ったり、段差のない和室では掘りごたつがあり利用者が自宅と同じ気持ちで過ごせるよう配慮されており、利用者の居心地よさそうな様子が伺えた。		
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	居室は家族の写真や仏壇・オルガンなどそれぞれ利用者の馴染みの物が持ち込まれている。また、誕生日の寄せ書き・ひ孫の命名書などが貼られていたり、利用者の私生活の場として居心地のよさに工夫と配慮がされている。		