

1. 評価結果概要表

作成日 平成 22年 2月 24日

【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	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	宇都宮市大和 2-12-27 小牧ビル3F		
訪問調査日	平成22年 2月 3日	評価確定日	平成22年 2月 24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	利用定員数計	9 人
職員数	9 人	常勤 9人、(専任 7人、兼務 2人)、常勤換算	4 人

(2)建物概要

建物構造	木造2階建て 造り	
	2 階建ての	1~2 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			
敷 金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	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		

理美容費—自己負担
おむつ代—自己負担
送迎費—K/20円

(4)利用者の概要(月 日現在)

利用者人数	9 名	男性	2 名	女性	7 名
要介護1	2 名	要介護2	2 名		
要介護3	4 名	要介護4	1 名		
要介護5	名	要支援2	名		
年齢	平均 85.8 歳	最低	78 歳	最高	96 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	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】

当施設は県内外に福祉施設事業を広く展開している株式会社フレンドの小山市羽川のグループホームです。小金井駅より小山方面へ徒歩15分の静かな住宅街にあり利用者が穏やかな日常生活を送れる環境にあります。敷地内には地域密着型小規模多機能施設・デイサービスセンターが併設され、隣接して医療施設(医院)・薬局があり医療福祉の環境が整い安心感があります。施設は家族的な温かい雰囲気の中で、利用者の多様な希望・要望を柔軟に支援しています。また季節に合わせてお楽しみなイベントを企画したり、喫茶店でお茶会や、ボランティアの舞踊・楽団音楽・フラダンスなど、気晴らしや楽しみながらの暮らしを支援しています。職員は顧問医師から月一回、介護・認知症・感染症・食中毒など健康について学び、利用者の健康的な暮らしを支援しています。

【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) 運営推進会議は地域代表・包括支援センター・利用者・家族の出席があり利用者の暮らし振りなどについて活発な意見交換が行われた。災害対策なども火災報知機や直通電話設備の充実を図り、避難訓練など積極的に取組んだ。更にスプリンクラーの設置を計画している。
	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・外部評価の意義について職員と話し合った。評価結果について利用者の安全・安心・サービスの改善などについて管理者と話し合い防災設備や訓練、インフルエンザ防御など改善へ向けて取組んでいる。
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) 運営推進会議は定期的開催された。外出や行事などお楽しみ計画・インフルエンザ対策・食中毒・利用者の安全・安心・健康・利用者の日常の変化に注意する事などの問題が討議された。また市町に出向いたり、担当者で電話で話したり、事業所の実情やサービスの取組みなどについて協働関係を築きサービスの質の向上に取組んでる。
	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) 月末月初の精算などで家族が訪問した時に、暮らし振りや健康状態など詳しく報告している。日常においても職員は利用者・家族の本音の部分を引き出せるように心がけている。利用者の希望や要望は職員間で、情報を共有し、健康や暮らしに変化があった場合は家族や医者など関係者と速やかに電話などで連絡を取り、家族と一緒に問題の解決に当たっている。
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) 事業所は地域住民としての意識を持っている。ご近所へは施設で取れた野菜など届けながら、会話を弾ませたり職員は町内のゴミ拾いを計画するなど、地域との関係を大切にしている。施設のイベントなどに地域の方を案内したり、また保育園や自治会の行事に招待を受けるなど双方向の交流に努めている。

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	開設時に職員全員と事業所の理念について話しあい、職員の意見を基にして「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」をホームの運営理念とした。		
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	運営理念は玄関にも掲示しており、家族や訪問者にも事業所の理念を理解していただくようにしている。管理者・職員は日常業務で「運営理念」「職員の心得」に副い、申し送りや引継ぎで確認をしながら利用者個々の支援に取り組んでいる。		職員心得 「家族との連絡を密にする」「気づきは早めに」「言葉づかいに注意する」「利用者の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	事業所は地域の中の役割りなど意識している。ご近所へはホームで採れた野菜を届けながら会話を弾ませたり、職員が町内のゴミ拾いを計画するなど、地域への貢献と関係を大切にしている。施設のイベントなどに地域の方を案内したり、また保育園や自治会の行事に招待を受けたり、双方向の交流に努めている。		
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	自己評価・外部評価の意義について職員と話し合った。評価結果についても管理者・職員と話し合い、利用者の安全・安心・ケアサービスの改善などについて協議し、出来るところから一つひとつ取り組んでいる。		
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	運営推進会議は定期的に開催され、地域から中学校校長、桑・絹の市包括支援センター職員が参加し、利用者・利用者家族代表が交代で参加している。食中毒・インフルエンザなど利用者の健康に関する問題、利用者の生活環境・防災・行事計画・地域との関係などが、議題として取り上げられている。	○	運営推進会議も回を重ねるごとに色々な議題が取り上げられていると思います。更に会議の内容が充実するように年間を通してテーマに副い、その分野ごとに、広く出席者を募り、一年に6回(2ヶ月に1回)開催さ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	事業所の実情やサービスの取り組みなどについて、市町に出向いて相談やアドバイスを頂いたり、担当者と電話で報告・連絡・相談するなど、サービスの質の向上について協働関係を築いている。研修生や実習生の受け入れにも積極的に努めている。		
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	月末月初に精算などで家族が訪問した時に、暮らしぶりや健康状態など詳しく報告している。利用者の健康や暮らしに変化があった場合は電話で連絡を取り、家族と一緒に問題解決に当たっている。		
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	玄関には苦情受付箱が置かれ何時でも、どなたでも、ご意見や要望を気軽に伝えられるようにしてある。日常においても職員は利用者・家族の本音の部分を引き出すように心がけ、職員間で情報を共有し、問題の解決について話し合っている。運営推進会議にも利用者・家族が交代で出席し、意見や・要望・悩みなど伝えられるような機会をつくり、サービスに反映している。		
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	常勤者の移動は少ない。利用者ごとの担当制は決めていないが、全職員が全利用者の情報を共有し馴染みの関係を築き臨機応変に対応し、異動や退職によるダメージを防ぐ配慮をしている。新人や研修生・実習生の受け入れのときも、利用者への不安やダメージを与えないように事前対策に努めている。		
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	顧問医師の講座があり、感染症・健康・介護・認知症について毎月勉強会を開催し、全職員やパートも出席するようにしている。今回は県食品衛生専門員による、食中毒についても講義があり勉強になった。県の認知症研修会や外部の研修に公務で参加している。職員会議では研修内容など報告し情報や知識を職員間で共有しケアサービスに活かしている。		
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	管理者は他事業所との相互訪問をするなど、ネットワークの拡大に注視している。また実習生・研修生を受け入れたりして、情報交換をしている。年数回グループ内の他事業所を相互訪問し、交流を通して情報を共有しサービス向上に向けた取り組みと、啓発に努めている。		

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 本人が安心して、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、場の雰囲気徐徐に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	事業所は入所希望の利用者・家族の希望・要望を理解しサービスの提供が出来るか、現入居者と良好で楽しく暮らしていけるかを利用者・家族・職員・関係者と話し合い、サービスの開始には最善の努力をしている。1週間から10日のお泊まりを含む、お試し期間を設けたりして利用者・家族の想いと意向を基にホームでの生活が馴染めるように努めている。		
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	職員は日々の生活の中で、利用者の歩んできた人生の様々な、思い出や・趣味・特技・知識など多彩な発見を楽しみにしている。加齢に伴う変化はあるが、利用者個人個人のこだわりを大切にしながら喜怒哀楽を共に過ごしている様子が窺える。		
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	利用者の家族から利用者の生活習慣や趣味・特技など情報を頂いている。利用者はその時々、それぞれの思いや意向があり、職員は言葉づかいやその表情、さりげない仕草からも、思いや意向を汲みとり副えるように、一人ひとりと向き合い生活を支援している。		
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	利用者一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・要望をとり入れ、職員が意見を出し合いながら介護計画を作成し、情報を共有している。計画について、本人・家族に説明し、同意を得ている。		
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	暮らしの中から日常の変化・食事・言動など気付や、モニタリングに基づき職員・家族・医師と相談して、状況の変化に即した利用者主体の介護計画に随時見直しをしている。利用者の情報は全職員が共有しサービスの充実を図っている。見直した計画について、本人・家族に説明し、同意を得ている。		

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)
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	一時帰宅や・お墓参り・かかりつけ医受診・外食・買物など利用者・家族の、その時々々の希望や要望を支援している。隣接するデイサービスや・小規模多機能施設の法人施設機能なども活用して支援している。		
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る。利用者のかかりつけ医からは必要に応じて紹介状をいただきホームドクターが受診している。結果は、家族・かかりつけ医に報告し連絡している。		
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	共同生活の中で、穏やかな暮らしを支援している。身体的な状況の変化により医療行為にいたる場合があり、本人・家族の思いや意向に副い、かかりつけ医・協力医の指示に従い適切な方法で支援している。利用者の健康状態の変化について家族・医師・職員が密接に話し合い連携して情報を共有している。		
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	職員は何時も「職員心得」を念頭に置き、プライバシーを傷つけないようにケアサービスに努めている。「気づきは早めに」「家族との連絡を密にする」「言葉づかいに注意する」「利用者のプライドを傷つけない」「報告・連絡・相談の徹底」、利用者の羞恥心や誇りを損なわないように気配りしながら、ケアしている。個人情報などファイルは管理者の責任の下適切に保管されている。		
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	日向ぼっこに、おしゃべり(戦友の話し)、懐かしい歌謡曲を口ずさんだり、折り紙や、塗り絵に夢中だったり、夫々が緩やかな時間を過ごしている。職員との会話でも、思いおもいに楽しみを語るなど、職員はその時々々の利用者の気持ちを尊重し、配慮しながら支援している。		

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	食材は業者を利用しているが、利用者と一緒に育てた季節の野菜などを畑から収穫して、利用者の好みに合わせて調理し楽しみな食卓にしている。職員も一緒にテーブルに着き、当番の利用者が挨拶をして、楽しい食事の時間を過ごしている。		
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、隣接する小規模多機能施設のお風呂に、週3回午前中に入浴している。他施設の利用者との交流も楽しみの一つであり、気持ちの活性にも繋がっている。		
(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	クリスマス会、誕生会、節分など利用者と職員は伸びやかに楽しみや、気晴らしの機会を共有している。節分などで、利用者が鬼の役を我先に買って出るなど、家族的な喜びと笑いのある光景が見られた。		
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	季節的な条件やその日の天気を見極めながら、日光浴や、外気にふれる機会を沢山取り入れている。施設の周辺の散歩や、買物、喫茶店でのお茶会など、利用者の日常的で自然な生活の流れの中で支援している。		
(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	夜間の防犯上以外、玄関など出入り口の施錠はしていない。職員はさりげなく見守り安全に配慮している。		
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	防災避難訓練は隣接する小規模多機能施設・デイサービスセンターと共同で実施した。出火や煙を想定して、避難計画に沿って誘導訓練をした。訓練後消防署係官より総評があった。緊急防災電話の通報確認や、非常ベル機能など防災設備も整い、更にスプリンクラーの設置を予定している。	○	防災避難訓練を通して職員の意識が高まった。訓練を通して職員が感じた些細な問題に対しても全員で考え協議し対策を具体的に話し合われる事を期待します。また近隣の協力と役割について忌憚のない、実効性のある意見交換を期待します。

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)
(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	食材は専門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が表示されている。利用者の一人ひとりの食事摂取量は記録され健康状態に合わせて調理方法・水分摂取に配慮されている。		
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	東向きのリビングは掃きだしの大きな窓があり、柔らかい日差しが心地よい。利用者は一日のほとんどをリビングで過ごし、居眠りをしたり、折り紙・編み物・塗り絵などして、リラックスしながら、安心して過ごせる空間になっている。廊下やトイレなど要所要所には手摺が設置されている。玄関やロビーの出入りや来客者のため、常に次亜塩素酸清浄水で消毒するようにして衛生面、安全面にも気配りをしている。		
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	利用者の生活歴を尊重して、使い慣れた思い思いの家具やオルガンなど持ち込まれ、利用者本位の部屋の雰囲気に変え、安心と安らぎが感じられるような工夫をしている。		