

### 1 自己評価及び外部評価結果

**【事業所概要(事業所記入)】**

事業所番号	2793300118		
法人名	株式会社 フレンド		
事業所名	グループホームフレンド天下茶屋(2階)		
所在地	大阪市西成区天下茶屋北2丁目1-22		
自己評価作成日	平成28年9月13日	評価結果市町村受理日	平成28年12月7日

※事業所の基本情報は、公表センターページで閲覧してください。(↓このURLをクリック)

基本情報リンク先	<a href="http://www.kaijokensaku.jp/27/index.php?action=kouhyou_detail_2016_022_kani=true&amp;JigyosyoCd=2793300118-00&amp;PrefCd=27&amp;VersionCd=022">http://www.kaijokensaku.jp/27/index.php?action=kouhyou_detail_2016_022_kani=true&amp;JigyosyoCd=2793300118-00&amp;PrefCd=27&amp;VersionCd=022</a>
----------	---

**【評価機関概要(評価機関記入)】**

評価機関名	特定非営利活動法人 市民生活総合サポートセンター		
所在地	〒530-0041 大阪府北区天神橋2丁目4番17号 千代田第1ビル		
訪問調査日	平成28年10月18日		

**【事業所が特に力を入れている点・アピールしたい点(事業所記入)】**

当グループホームは、以前よりこの地域に住んでおられた利用者様が多くおられ、馴染みのある所で穏やかな生活を送っていただいています。地域の中でその人がその人らしく尊厳ある暮らしを送れるようにすると共に、催し物も多く取り入れみなさんが日々楽しく過ごせるよう職員がお手伝いしています。

**【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】**

**V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目No.1~55で日頃の取り組みを自己点検したうえで、成果について自己評価します**

項目		取り組みの成果 ↓該当するものに○印		項目		取り組みの成果 ↓該当するものに○印	
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	○	1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらいの 3. 利用者の1/3くらいの 4. ほとんど掴んでいない	63	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができている (参考項目:9,10,19)	○	1. ほぼ全ての家族と 2. 家族の2/3くらいと 3. 家族の1/3くらいと 4. ほとんどできていない
57	利用者職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	○	1. 毎日ある 2. 数日に1回程度ある 3. たまにある 4. ほとんどない	64	通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている (参考項目:2,20)	○	1. ほぼ毎日のように 2. 数日に1回程度 3. たまに 4. ほとんどない
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:38)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	65	運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりが拡がったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)	○	1. 大いに増えている 2. 少しずつ増えている 3. あまり増えていない 4. 全くいない
59	利用者は、職員が支援することで生き生きとした表情や姿がみられている (参考項目:36,37)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	66	職員は、生き活きと働けている (参考項目:11,12)	○	1. ほぼ全ての職員が 2. 職員の2/3くらいが 3. 職員の1/3くらいが 4. ほとんどいない
60	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目:49)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	67	職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない
61	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている (参考項目:30,31)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	68	職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う	○	1. ほぼ全ての家族等が 2. 家族等の2/3くらいが 3. 家族等の1/3くらいが 4. ほとんどできていない
62	利用者は、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らしている (参考項目:28)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない				

自己評価および外部評価結果

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
1	(1)	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義をふまえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	「地域の中でその人らしく暮らす」「地域に密着した尊厳のある生活」「その人がその人らしく暮らす」を理念としている。どのようにしたらその人らしい生活ができるようになるのか職員が日々考え、相談しながら実践している。		
2	(2)	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	現在は地域とのつながりはほとんどない状態である。今後、地域の行事には参加していこうと考えている。		
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	現在はそのような取り組みは行っていない。今後は地域の団体等に当施設の紹介や状況・取り組みを説明していこうと考えている。		
4	(3)	○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回の割合で地域包括支援センターの担当者に相談して、様々な提案をいただき、それを実践している。また、当施設の現状報告を行い意見交換を行っている。地域の代表者は健康上の理由から参加されていない。		
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取り組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くように取り組んでいる	月1～2回の割合で担当者を訪問している。電話でのやり取りもあり、サービスの向上に繋げている。今後も担当者と密に連絡を取り合い、更なるサービス向上に取り組む。		
6	(5)	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定地域密着型サービス指定基準及び指定地域密着型介護予防サービス指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	研修を通じて、どのような状況に置かれている利用者様であっても、身体拘束をしない方法や方法を職員で話し合い実践している。		

グループホームフレンド天下茶屋(2階)

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止関連法について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	入居者の身体確認を行ない、どのようなことが虐待になるのかを職員で話し合う機会を設けている。虐待を理解し虐待を見逃さないような環境作りを目指している。		
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	研修等で学ぶ機会を設けているが、職員の理解は十分とは思われない。勉強する機会を設け、理解を深めていきたい。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	身寄りのない入居者がほとんどではあるが、入居者や家族には、契約時に十分な説明を行い、疑問点があればわかりやすく説明をしている。その後も気になることがあれば随時対応している。		
10	(6)	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望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	ほとんどの利用者は身寄りがなく、家族の意見を聞くこともできないが、日々のケアの中で利用者の要望を聞いてスムーズな対応を心がけている。		
11	(7)	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている	ミーティングで意見を聞く機会を設けたり、日々のケアの中での意見交換を頻繁に行い、必要だと判断されるときは管理者会議において提案している。		
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている	まだ十分とは言えないが、職場環境は少しずつではあるが改善の方向に向かっている。労働条件を充実しながら、全職員が仕事に向上心とやりがいを持てるよう取り組んでいる。		
13		○職員を育てる取り組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、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	資格取得を目指す職員に対しては、補助制度を設け支援している。その他、研修会等の取り組みを行っているが、更に充実したものになるようにしていきたい。		

グループホームフレンド天下茶屋(2階)

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、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	同業者との交流はまったく行っていない。時間の許すかぎり訪問等で交流を計っていきたい。		
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスを導入する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	入居前に担当のケアマネージャーを含めた事前面接を行い、本人の要望を聞き、一つ一つ不安を取り除きながら安心して暮らしていけるような関係づくりに努めている。		
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスを導入する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	家族がおられる利用者はほとんどいない。家族がおられる場合は意見や要望をしっかりと聞き、安心してお任せいただけるよう信頼関係を作っている。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスを導入する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	本人や家族がなにを希望し求めているのかを把握し、それに見合った支援を行い、信頼関係を作っていけるよう努めている。		
18		○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、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	人生の先輩としての尊厳の気持ちを持って支援し、楽しみや喜びを分かち合える関係を作れるよう努めている。		
19		○本人を共に支えあう家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場におかず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	家族がおられる場合は話し合いを大切にして共に支え合う関係を作っていく、家族のおられない入居者には職員が寄り添い支えていくように努めていく。		
20	(8)	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	面会時間以外、家族や知人の面会には制限は設けていない。可能な限り面会に来ていただけるようにしている。		

グループホームフレンド天下茶屋(2階)

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	グループホームの特性を生かしながら、共同作業を通じ、利用者同士が共に支え合う環境を作れるよう努力している。		
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用(契約)が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	家族のおられない利用者が多数を占めており、契約終了後の関係を維持していく事はできないが、関係の維持と相談できる窓口はいつでもできるよう準備はしている。		
<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>					
23	(9)	○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	本人との会話や行動を観察しながら、何を希望されているのかまた不安なことはないのかを把握するよう努めている。		
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	以前どのような生活をされていたのかを会話を通して把握し、今までの生活歴を尊重しながら今後の介護サービスの向上に繋げている。		
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	それぞれ個人の1日の生活の中で、言動や表情などを観察しながら、柔軟に対応できるよう努めている。		
26	(10)	○チームでつくる介護計画とモニタリング 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、現状に即した介護計画を作成している	カンファレンスや日頃のミーティングにより、個々の課題をどう支援していくか専門職の意見も取り入れながら、十分に話し合っ介護計画を作成している。		
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	個々のケース記録に水分・食事摂取量・排泄等の記録を記載すると同時に申し送りにより、スタッフがその人の状況を共有し介護の実践や計画に役立てている。		

グループホームフレンド天下茶屋(2階)

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	スタッフの付き添いで外出や買い物を行い、活動的な生活を過ごせるよう支援している。		
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	地域との関わりはほとんど無いので、地域資源を十分に活用できていない。今後は地域の中でのグループホームとして認知していただけるよう取り組んでいきたい。		
30	(11)	○かかりつけ医の受診支援 受診は、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	利用開始前のかかりつけ医への通院介助をしたり、家族様の同意による訪問診療を受診するなどの支援をしている。		
31		○看護職との協働 介護職は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が適切な受診や看護を受けられるように支援している	週1回の割合で訪問看護師に来ていただき、個人の健康状態を報告して、訪問診療につなげられるような体制を取っている。訪問看護師ともよく相談しながら、体調管理を行っている。		
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できるように、又、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。あるいは、そうした場合に備えて病院関係者との関係づくりを行っている。	訪問診療医に紹介状を書いていただいたりして、身体状況を的確に病院に伝え、グループホームへの早期復帰に向けての取り組みを行っている。		
33	(12)	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援 重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人・家族等と話し合いを行い、事業所ですることを十分に説明しながら方針を共有し、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	本人や家族の意向を重要視しながら、入所時に十分な説明を行い、医療機関とも連携し、スタッフ全員が理解し取り組んでいる。		
34		○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備えて、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	訪問診療医との連携を密にし、利用者の急変や事故に対して、適切かつ迅速な対応が出来るよう実践力を身に付けている。		

グループホームフレンド天下茶屋(2階)

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
35	(13)	○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全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	緊急連絡網を作成し定期的な避難訓練を年間計画の盛り込み実施しているが、地域との協力体制は今後の課題である。		
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
36	(14)	○一人ひとりの尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	個人情報厳重に保管しており、利用者の人格を損なわないよう言葉遣いに十分配慮しながら接している。		
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	本人の思いや希望を聞きながら、それを実現できるよう努めている。認知症が進行している人でも表情を読み取りながら対応している。		
38		○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	その人がその人らしく暮らすという理念を大切にし、自分の希望にそった日々の生活を送っていただけるよう支援している。		
39		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している。	月1回程度美容師に来ていただいている。特に女性の利用者には毛染めをしたりしておしゃれを楽しんでいただいている。洗面台には鏡を設置し身だしなみにも気を配れるようにしている。		
40	(15)	○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	利用者に可能な限り、食前はお茶やお箸配り、食後も食器洗いや食器拭きのお手伝いをしていただいている。食事職員と一緒に食べるにより一体感を持てるようにしている。		
41		○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	食事は外部の給食会社よりカロリー計算された食材を仕入れており、水分摂取量の管理も行っており、食事量と共に記録している。		

グループホームフレンド天下茶屋(2階)

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないよう、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	週1回歯医者による訪問診療を受けている。毎食後の歯磨きも徹底しており、自分できない人にはスタッフが口腔ケアを行っている。		
43	(16)	○排泄の自立支援 排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして、トイレでの排泄や排泄の自立にむけた支援を行っている	自分でうまく排泄のできない利用者にはトイレ誘導を行い失敗を未然に防ぐようにしている。排泄パターンの把握に努め自立を促している。		
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	便秘が続く利用者は訪問医や訪問看護師に相談している。食物繊維を多く含んだ食材を提供したり、散歩や買い物による外出や体操を行い便秘を予防している。		
45	(17)	○入浴を楽しむことができる支援 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、職員の都合で曜日や時間帯を決めず、個々にそった支援をしている	入浴は本人の体調を見極めながら行っている。本人の希望を尊重し気持ちよく入浴していただけるよう見守り重視で支援している。入浴介助が必要な人には安全に入浴を楽しんでいただけるようにしている。		
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	夜間は室温や明かりに十分注意し安心して休んでいただけるような環境作りをしている。不眠を訴えられている入居者は訪問医や訪問看護師に相談している。		
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	医師や看護師の指示を受け、疑問点がある場合はすぐに相談している。症状の変化も注意深く観察を行い医師や看護師に報告している。		
48		○役割、楽しみごとの支援 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、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	月に1回は利用者全員参加の催し物を行っている。日頃は個々の希望にそった趣味や娯楽を多く取り入れられるよう支援している。		

グループホームフレンド天下茶屋(2階)

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
49	(18)	○日常的な外出支援 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に努めている。又、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	散歩や買い物は頻繁に行っており、その他の外出支援も時々ではあるが実施している。利用者様の希望を聞きながらその機会を増やせるようにしている。		
50		○お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している	利用者の希望により買い物同行などを行っている。自分で支払いができるよう支援している。		
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	身寄りがおられない利用者がほとんどなので電話や手紙の支援は行っていない。利用者より依頼があれば支援する体制はできている。		
52	(19)	○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)が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激(音、光、色、広さ、温度など)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	心地よく過ごせるように、照明や空調管理に注意している。利用者が気持ちよく過ごしていただけるような家庭的な雰囲気を心掛けている。		
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	個人で自由にくつろげるようソファを配置して好きな場所で過ごせるようにしている。テーブルでは自分の席を決め、他の利用者とのトラブルがないよう配慮している。		
54	(20)	○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	本人が使い慣れた生活用品や家具、テレビ等を希望する位置に配置し、安心して過ごせる環境作りを行っている。		
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	各部屋の入り口にはイラストの入った名前を貼り出し、トイレも大きくわかりやすいように表示している。手すりの設置や福祉用具の使用により安全に自立した生活が送れるよう工夫している。		