

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	2791700079		
法人名	株式会社 フレンド		
事業所名	グループホーム フレンド筆ヶ崎(3階)		
所在地	大阪市天王寺区筆ヶ崎町3番20号		
自己評価作成日	平成29年5月	評価結果市町村受理日	平成29年10月19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)】

各線鶴橋駅より徒歩圏内にあり、ご家族等にも気軽に訪問していただける好立地な場所です。職員も人員基準より厚く配置しており、毎日のように散歩に行くなど、ご利用者個々のニーズに対応しやすい体制にあります。私どもの事業所では、ご利用者の安全と安心を支える環境を第一に考え、ご自身のペースで穏やかな生活を送っていただき、ありのままの今の状態で自分らしく暮らせるよう、職員一同が真心こめて支援します。

※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	http://www.kaijokensaku.mhlw.go.jp/27/index.php?action_kouhyou_detail_2016_022_kani=true&JigyosyoCd=2791700079-00&PrefCd=27&VersionCd=022
----------	---

【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)】

--

【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 大阪市北区天神橋2丁目4番17号 千代田第1ビル		
訪問調査日	平成29年6月7日		

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	利用者と職員が、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、活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
I. 理念に基づく運営					
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。】を理念としています。ご利用者お一人毎の生活を支える意味を話し合い、職員が一丸となり実践できるよう取り組んでいる。		
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	隣の保育園と日常的な関わりだけでなく、イベント等を通じた交流の機会を持てるよう取り組んでいる。利用者と散歩がてら、近くのコンビニに買い出しに行ったり、地区のゆうあいカフェ等にも参加するようにしている。		
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	現時点で実績なし。		
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	市の許可を得て、近隣のグループホームフレンド天王寺と合同開催で開催し、現状報告・意見交換は行っている。現参加者は地域包括・民生委員・隣の保育園の園長・入居者・職員。		
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	業務上の手続きで大阪市・区の担当職員と関わりがあるものの、積極的な取り組みは無い。		
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	外部からの侵入等、利用者の安全を最優先とし、玄関ドア・フロア入口に施錠している。利用者の外に出たいという思いに対しては、対応可能な範囲で散歩等にお連れしている。その他、個別の身体拘束については適宜見直しを図っている。年間計画に基づいて研修も実施している。		

グループホームフレンド筆ヶ崎(3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	年間計画に基づいた研修だけでなく、適宜声掛け・指導している。 故意に行うことは当然無いが、無意識下・悪意無き虐待に当てはまるようなケースが無いよう、注意喚起等は引き続き行いたい。		
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	年間計画に基づいた研修や、利用者個々のケースに沿って、必要に応じた学習・情報共有の機会としている。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又はや改定等の際は、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	契約前の説明だけでなく、都度個別に説明の機会は作っている。		
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	家族等の面会時に、職員に要望等を伝えたり、管理者に直接問い合わせが入った場合は都度対応している。外部者へ表せる機会は十分でない。		
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	職員から意見・要望等があれば、管理者から上長に報告している。改善等に十分反映されているとは言い難い現状ではある。		
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	条件付ではあるが、資格取得に掛かる費用のキャッシュバックや、各種評価手当をつけている。評価制度は十分に整備されておらず、改善の余地あり。		
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	法人内では各種研修を計画・実施している。但し、一部の職員しか参加できていない現状の為、改善に向け取り組む必要あり。		

グループホームフレンド筆ヶ崎(3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	現在、同業者との公的な交流は図れていない。市・区等の連絡会への参加など繋がりを広げていきたい。		
Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
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	入居前のアセスメント等、本人以外に家族やケアマネ等の本人をよく知る方々から聞き取りを行い、本人の思いや希望に添った支援が出来るよう努めている。		
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	本人を支援するうえで、家族の思いを知り、出来る範囲で対応するよう、話し合える機会を作るよう努めている。		
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	入居前のアセスメント時に、必要な情報を収集し、出来る限り生活環境の変化に順応できるような支援を心掛けている。		
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	本人の残存能力・出来る事を、職員が把握・情報共有し、過度な支援にならないよう配慮している。		
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	家族等にも協力いただける部分はお願ひし、決して施設にまかせっきりにならないよう、情報共有など係る機会を持つようしている。		
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	積極的な支援は、今のところ出来ていない。時間外の面会には、柔軟に対応している。		

グループホームフレンド筆ヶ崎(3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	一人ひとりが程よい距離感で関わり過ごせるよう、職員が間に入るなど配慮している。		
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	必要に応じた相談・支援は行っている。		
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					
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	意思疎通が困難な方であっても、一人ひとりの思いや希望を把握できるよう、職員は普段の関わりから気を配っている。		
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	本人との会話・聞き取りだけでなく、家族・友人・ケアマネ等、本人をよく知る人物からも、情報収集を行い、把握に努めている。		
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	日々の観察、申し送り、各種記録などで情報共有を図り、現状の把握に努めている。		
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	現状に即した計画となるよう、柔軟に見直しを図るなどしている。但し、本来必要なメンバーが集まり話し合う機会が十分でなく、改善が必要。		
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	個人毎に、水分・食事摂取量や排せつほか、日々の行動や気づき等を記録に残し、職員間で情報を共有。支援や計画の見直しに活用している。		

グループホームフレンド筆ヶ崎(3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	現状、柔軟な対応・支援を心掛けているものの、具体的な取り組みとしては着手できていない。		
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	買い物や理美容など、近隣店舗は利用しているが、地域資源を十分に活用できていない現状があり、今後の課題である。		
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	かかりつけ医・看護師等と連携を図り、必要な支援が受けられるよう、努めている。		
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	医療連携体制加算に基づく契約により、週1回の訪問の機会や、24時間連絡体制での情報共有や相談出来る環境にある。		
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。	入退院時には、かかりつけ医含め医療機関との情報共有・連携を図り、適切な治療を受け、早期退院が叶うよう努めている。		
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、事業所のでき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	契約時に重度化及び看取りに関する指針について説明し、同意書を取り交わしている。実際に重度化した際も、家族やかかりつけ医などで、看取りを視野に入れた話し合いをして、対応の決めを行っている。		
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	緊急時は、管理者もしくは看護師に連絡する体制をとっている。緊急対応の訓練は実施できていないので、定期的に行いたい。		

グループホームフレンド筆ヶ崎(3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	28年度は1度しか防災訓練が出来なかった為、今年度は2回以上の実施や、災害時の対応を全職員が理解・実践できるよう努める。		
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
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	契約時に個人情報の取り扱いに関する同意書の取り交わし、その範囲での取り扱いを徹底している。職員の声掛け・言葉づかいは、まだまだ改善の余地あり。今後、研修等も実施し意識の向上を図る。		
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	支援内容についても、わかりやすく説明し同意を得ている。また、本人の自己決定の機会を工夫しながら作り、達成感・満足感を得られるように取り組んでいる。		
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	施設として1日の流れはありますが、本人のペースを出来る限り優先させるよう努め、支援しています。		
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	朝の整容時に、必要に応じて職員が支援している。普段着も毎日同じにならないよう、一緒に選ぶよう努めている。		
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	月の献立表をフロアに掲示し、話題の一つとしている。準備・片付けは出来る範囲で利用者を行っている。		
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	入居者一人ひとりの食事・水分摂取量を把握し情報共有できるよう、記録に残している。また、出来る範囲ではありますが、好みに応じたものを提供しよう努めている。		

グループホームフレンド筆ヶ崎(3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	一人ひとりの能力に応じて、出来る事はしていた だき、必要な部分のみ職員が声掛け・一部介助 等を行っている。一部の方は歯科訪問診療を受 けている。		
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	個人毎に排せつパターンは記録に残しており、 職員も把握に努め、タイミングをみて声掛けし、ト イレでの排せつを支援している。		
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	排せつパターンを記録し状態の把握・職員間 の情報共有に努めている。 かかりつけ医・看護師にも適時相談し、指示・アド バイスを仰いでいる。		
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 めてしまわずに、個々にそった支援をしている	本人の体調や入浴拒否等も考慮しながら、週2 回程度の入浴の機会は作っている。浴室は広め で個浴対応。場合によっては、足浴やミスト浴対 応も行っている。		
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	一人ひとりの睡眠パターンを把握・情報共有し、 かかりつけ医・看護師の指示やアドバイスも受け ながら、安楽なリズムで過ごしていただけるよう、 取り組んでいる。		
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	職員は入居者が服用する薬の目的や副作用、 用法や用量の把握・情報の共有に努め、医師の 指示に従った支援と、状態の確認・報告を行っ 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	家事全般、出来る範囲で行っていただき、レクリ エーション等も随時行っている。但し、現状では 十分な支援はできておらず、今後の課題として改 善に向けた取り組みが必要。		

グループホームフレンド筆ヶ崎(3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	お一人毎、頻度は違えど散歩や近隣店舗への買い物など、日常的な外出の機会は多く確保するようにしている。 6・7月に外出行事として、車・電車に乗って観光スポットへお出かけする予定。		
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	個人のお金は事業所が管理し、買い物の際も代行で支払っている。但し、本人のお金であることを伝え、事業所の金庫で保管していることは常々説明し、同意を得ている。		
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	携帯電話を持参されている方も複数おられる。希望があれば事業所の電話を使用し、家族等への連絡・取次ぎを支援している。		
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	居心地よく過ごせるように、採光や騒音に配慮し、家庭的な雰囲気づくりを心掛けている。		
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	リビングでは利用者同士や職員と、一人になりたいときは居室内で過ごされる。居室のこもりきりにならないよう、適度に関わり合いが持てるように配慮している。		
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	一人ひとりに合わせた居室の環境づくり、居室には使い慣れた家具や生活用品、装飾品などが持ち込まれており、安心して過ごせるよう努めている。		
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	事業所内はバリアフリーになっており、滑り止めや要所への手すりの設置、福祉用具の活用により、安全かつ自立した生活が送れるように工夫している。各居室の入口に表札をあげ、自分の居室がわかりやすいように工夫している。		