

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	2390900021		
法人名	株式会社 フレンズホーム		
事業所名	フレンズハウス古新町		
所在地	愛知県名古屋市中熱田区古新町2丁目72番地		
自己評価作成日	平成26年11月30日	評価結果市町村受理日	平成27年3月16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	
----------	--

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	福祉総合研究所株式会社		
所在地	名古屋市東区百人町26 スクエア百人町1F		
訪問調査日	平成26年12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)】

<ul style="list-style-type: none"> ・地域との密着が強く地域の方たちに溶け込んでおり、お祭り、サロンなど地域の行事にも多く参加し良好な関係が築けている。 ・猫を飼っており動物好きなご利用者はかわいがってくれ癒しとなっている。 ・温泉のお湯がありご利用者は楽しみにしている。 ・消防訓練を年4回行っており、避難時には地域との協力体制が出来ている。

【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)】

<p>理念は「お互いに思いやりや信頼をし合い、チームワークを大切にする」である。理念に添った具体的な目標を掲げて毎月、振り返り確認をしながらサービスの向上に努めている。また、地域の人から事業所についても理解がされ、利用者は地域の人達に溶け込んでおり、地域行事(春秋の祭り、いきいきサロン、パトロール)など積極的に参加し交流を図っている。事業所としては、特に防災訓練には力をいれており、年に4回消防団の人を中心に実施され、いつでも利用者を避難できるよう訓練している。家族からは利用者に対する職員の細かい気配りに感謝しているや、精神的にも支えて貰っているなど声があり良好な関係が伺える。</p>

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、生き活きと働いている (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

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

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	フロアごとに理念を作り月一回の会議で唱和し意識づけをしている。理念に対しての目標設定も3カ月ごとに振り返り見直し、ケアの向上に努めている。フロアごとに掲示もしている。		
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人として日常的に交流している	月に2回のいきいきサロン、町内の行事に積極的に参加し交流している。施設の行事にも町内の方が手伝ってくれる事もある。		
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	町内の方とご利用者がコミュニケーションを図る機会が多いので、施設に対してと認知症の方への理解が年々深まっている。		
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	会議には町内の方も参加して頂き、運営・活動報告をしている。施設に対しての意見・助言も頂いている。議事録も作成し職員も目を通しているが、重要な事は会議で話し合っている。		
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	生活保護の方の受け入れもしているので、担当者に合う機会も多い。相談を持ちかけ適切なアドバイスも頂いている。		
6	(5)	○身体拘束をしないケアの実践 代表者および全ての職員が「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	施錠は夜間のみ行っている。日中は施錠はせず、身体拘束をしないケアに取り組んでいる。ご利用者が外へ出ようとした際は職員が付き添い意思の尊重をしている。		
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	介護拒否のみられるご利用者には職員で話し合い虐待につながらない様に支援方法を考えている。		

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
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	成年後見制度は把握しているが使用しているご利用者がいない為、支援には至っていない。		
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	契約時にご家族、ご本人に希望や不安を聞き施設でのケア方法を納得してもらってから契約している。対応可能な事は職員に伝達し支援につなげている。		
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	年2回のご家族会を開催し意見を頂き、内容によって会議で話し合っている。玄関には意見箱も設置しているが、実際には面会時に話す事がほとんどである。		
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	日頃から気軽に話す事ができる。月1度の会議でも、事前にアンケートに記入したりその場で意見を出し提案も反映されている。		
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	代表者は定期的に訪問しており声を掛けてくれており、勤務条件も考慮されている。		
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	職員の経験により研修を受講できるよう配慮し、働きながら向上出来る機会を設けている。		
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	同じ法人や同じ地区の施設の行事に参加したりと交流を深めている。研修にも参加を呼び掛けている。		

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
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	入所前からアセスメントシート等で情報収集を行い、ご本人にも希望を聞くようにしている。入所してからは一週間は情報を細かく記入しその情報を職員同士共有しケアに繋げている。		
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	入所時、面会時など希望や不安に思っている事を聞き、どのような支援が出来るかを説明している。また、面会時には様子を伝える様にしている。		
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	入所前の施設、病院などからの情報を収集したり、ご家族からも様子を聞いている。必要に応じ福祉用具なども検討し導入する際にはご家族に説明し合意を得ている。		
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	ご自分で出来る事やお手伝い(食器拭き、洗濯物たたみ)はやらしてもらっている。自発的に手伝って下さる方は可能な限り自発性を尊重している。		
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	誕生日会にはご家族様を招待し絆を大切にしている。日頃の生活や様子などは面会時に報告し相談もしている。ご家族と共にご本人を支えていく関係を築いている。		
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	以前利用していた施設の行事に参加したり、ご家族や友人が気軽に来れるよう、ご本人の大切にしている思いを受け止め、職員自身も大切に思うようにしている。		
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	仲の良いご利用者同士近くの席にしたり、孤立する事がない様に職員が配慮し、ご利用者同士の関係を把握しながら支援している。		

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
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	入院をした時など、仲の良かった方をお連れしお見舞いに行ったり姉妹施設に入居している方と交流出来るよう配慮したり、他施設に移った方の面会にも行ったりしている。		
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	普段からご本人との会話、コミュニケーションを重要とし職員とも情報交換により把握し、カンファレンスや会議で検討している。またご本人の要望もプランに入れている。		
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	入居前より情報を収集しているが十分ではない為、入居後も言動を観察し記録しながら情報収集し把握に努めている。		
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	一人ひとりのリズムを把握するため細かい事でも記録に書き留めるようにし、申し送りも職員全員が日々の状況を把握できるように努めている。		
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	3カ月に一回職員全員にアンケートを取りカンファレンスをし支援について検討している。ご家族とも話し合っている。期限内でも変化があれば必要に応じカンファレンスしプラン変更している。		
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	ご利用者一人ひとりに個別記録を用意し食事、水分、排泄など書き留めている。ケアプラン実施表には特に気付いた事があれば細かく記入するようにしている。		
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	通院は基本ご家族へ依頼しているが、急変時や必要に応じ臨機応変に対応している。		

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
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	地域のお茶会に参加したり、弦楽器・大正琴・落語の慰問などもある。訪問歯科・訪問理美容・訪問眼科なども利用している。		
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	ご本人やご家族が希望されるかかりつけ医を受診する方もいる。現在はほとんどの方が協力医の受診を受けている。必要に応じて専門医に受診もしている。		
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	週に一度健康管理のため看護師の往診を受けている。その際状態を報告し情報を共有している。細かな変化も相談しアドバイスも頂いている。		
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。	入院時はサマリーを作成し情報を伝えている。また定期的に面会し状態把握をしている。ADLの低下を防ぐため医師と相談し出来るだけ早く退院出来るようにしている。		
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、事業所でできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	重度化した場合はご本人やご家族の意向を踏まえ、施設で出来る支援を説明し納得の上で方針を決めている。		
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	脳梗塞、誤嚥、転倒などの応急手当などに備え、緊急時マニュアルを作成しており定期的に勉強会を開催し把握に努めている。		
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	地震の津波、夜間の火災などを想定し訓練を年4回行っている。全ての職員が訓練できるように人員を変えている。避難時は地域の方に協力して頂ける体制が出来ている。		

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
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	利用者様は人生の先輩であるという事を常に頭に置き一人ひとりの人格を尊重するようにしている。申し送り時など職員間でも個人名を出さず部屋番号にて対応配慮している。		
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	まずは希望を尋ね表現の難しい方は選択肢を提示するなど、ご本人の思いや希望に耳を傾けて自己決定出来るように働きかけている。		
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し、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	一人ひとりの生活リズムを大切にし、その日の体調など考慮したうえで、その人らしい一日が過ごせ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	自己決定出来る方は服を選んでもらったり、難しい方は一緒に選んでいる。その他にもお化粧の声かけをし、おしゃれを楽しんでもらっている。		
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	食事の偏りを考え好き嫌いも考慮した上で食事作りを行っている。盛り付けや配膳、片付けも行ってもらうようにし職員も同じテーブルで食べるようにし会話も大切にしている。		
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	食事量や水分量は記録に記載するようにしており一日を通して十分な水分量を確保できるよう支援している。摂取量の少ない方にはその方が食べやすい物をおやつに提供し対応している。		
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	夕食後声かけを行い自己にて出来る方には口腔ケアをしてもらっている。出来ない方には介助をし義歯に関しては夜間預かり洗浄している。月一回の歯科往診では個々に指導を受け周知している。		

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
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	排泄の記録を残しパターンの把握をし、時間に合わせ声かけ誘導するようにしている。必要に応じてパットやリハパンを検討し使用している。		
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	便秘対策で硬水、バナナ、野菜ジュースの提供をしている。活動量を増やすため体操や散歩に行く機会を設けたり腹部マッサージも行っている。		
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てしまわずに、個々にそった支援をしている	入浴時間、順番はできるだけ希望に添えるように努力している。湯温も好みを把握し気持ちよく入浴してもらえるようにしている。		
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	日中は個々に合わせたレクリエーションなどの活動を促し夜間安眠できるようにしている。疲労度合により昼寝の時間を設ける事もある。		
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	一人ひとり個別にファイルを設け職員全員が薬の種類、目的、副作用を把握できるよう努めている。また疑問点などは薬剤師に聞いている。		
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	洗濯干し、食器拭き、計算問題、塗り絵、編み物など一人ひとりの好む事、得意とされる事を気分転換や楽しまれるよう支援している。		
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、地域のパトロール、お参りや個別支援として外出に出かけたり行事で遠足、日帰り旅行など遠出する機会もある。		

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
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	お金は預かっているがご自分で管理し持っている方もいる。お菓子や化粧品など購入したいご利用者には一緒に買い物に出かけたりしている。		
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	ご自分で携帯電話を保持している方や必要に応じ施設の電話も使えるよう希望に応えている。		
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	共用の空間は皆の使いやすいように配慮し温度調節もご利用者の希望に応じている。またカレンダーや季節の飾りをご利用者と一緒に作成しフロアに飾っている。		
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	共用空間にソファを配置するなど思い思いに過ごせるようにしている。席の配置もご利用者同士の関係を考慮して気の合う者同士集まれるよう考えている。		
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	本人の使い慣れた物や好みの物を持参して頂き居心地良く過ごせるようにしている。また写真を壁に貼ったり、仏壇を持ちまれている方もいる。		
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	ご利用者の動きに合わせてフロアの物の配置を考えている。居室はリスクなどを考えた上で、なるべくご本人の過ごしやすい配置になるようにしている。		