

1 . 評価結果概要表

作成日 平成19年7月18日

【評価実施概要】

事業所番号	0170401574		
法人名	株式会社　メディウェルジャパン		
事業所名	グループホーム　フレンドリィ		
所在地	〒063-0870　北海道札幌市西区八軒10条東3丁目1-20 (電 話)　011 - 729 - 6000		
評価機関名	社団法人　北海道シルバーサービス振興会		
所在地	〒060-0002　北海道札幌市中央区北2条西7丁目かでの2・7　4階		
訪問調査日	平成19年6月18日	評価確定日	平成19年7月18日

【情報提供票より】(平成19年5月15日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 17年 8月 21日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	9 人	常勤 5人, 非常勤 4人, 常勤換算 7.8人	

(2) 建物概要

建物構造	木造亜鉛メッキ銅板葺き 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)	39,000 円
その他の経費(月額)	・水道光熱費20,000円・暖房費5,000円(11月~3月)
敷 金	有(円) (無)
保証金の有無 (入居一時金含む)	(有) 39,000円) 有りの場合 無 償却の有無 (有) / 無
食材料費	朝食 350 円 昼食 400 円 夕食 450 円 おやつ 100 円 または1日当たり 1,300 円

(4) 利用者の概要(5月15日現在)

利用者人数	9 名	男性 3 名	女性 6 名
要介護 1	1	要介護 2	5
要介護 3	2	要介護 4	1
要介護 5		要支援 2	
年齢	平均 80.9 歳	最低 74 歳	最高 87 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	さくら病院・南三条病院・南一条病院 他
---------	---------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

「慣れたこの街で何時迄も安心して暮らしたい」その思いを大切に地域密着型のサービスの役割を考え地域に根ざした運営を行っている。学生寮を改築した建物で十分な広さがあるとはいえないが、音・光・臭いなど五感刺激を配慮し装飾品などで生活感・季節感を採り入れ生活環境を整えている。外出の機会を多くしストレス緩和・気分転換を大切にした支援を行っている。利用者のよき相談相手である管理者を中心に、職員は利用者と共に暮らす仲間として喜怒哀楽の思いを共感し、支え合いの関係ができています。事業主体の代表と管理者は共に質の向上に取り組み、信頼関係を基盤にしたアットホームなグループホームである。

【重点項目への取組状況】

重点項目	前回評価での主な改善課題とその後の取組、改善状況(関連項目:外部4) 今回が初めての外部評価である。 今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 管理者が中心となり、全職員に自己評価のねらいや意義・活用方法の理解・共有を図り実施した。評価結果の中で改善を要する事項は計画的・継続的に取り組み、その状況は運営推進会議に報告し幅広い意見を基に客観性を高め、質の確保に活かしている。
重点項目	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) 昨年の11月に、地域包括センター・町内会長・児童民生委員・家族と利用者代表などに事業主体関係者が加わり、総勢12名でスタートし訪問当日までで4回開かれている。運営推進会議の目標・位置付けを明確にし、事業主体の概要や運営方針などを説明し、自己評価や家族・利用者の評価をはじめ、家族会の結成・町内会行事への参加などについて話し合われている。
重点項目	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) 家族来訪時には、利用者の日常記録をもとに生活の様子などについて報告し、ホームの運営に関する意見・希望・苦情などについて尋ねている。重要事項説明書には、事業所と行政機関の苦情受け先を掲げている。外部者への苦情表現の場を運営推進会議を活用しているが、今後更なる工夫と配慮を期待したい。
重点項目	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3) 町内会に加入し、ただ加入するだけではなく総会にも出席している。町内会の清掃・花の苗植え・種時などの活動をはじめ夏祭りにも参加し交流を図っている。日常的には、散歩や買物時には必ず挨拶を交わし、会話が膨らみ茶の接待を受ける事もある。尚、事業主体と警察署・消防署・町内会による地域総ぐるみの「火災等緊急時連絡網」が作られている。

2. 評価結果（詳細）

外部評価	自己評価	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項目)	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)
. 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	「慣れたこの街で何時迄も安心して暮らしたい〜。」その思いを大切に地域密着型のサービスの役割を考え、「常に地域と対話し、相互に響き合いの中で福祉に貢献します」を理念に掲げ実践している。		
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	朝のミーティング時には必ず理念を確認し、意識を高め共有化を図り、具体的なチームケアの実践に結び付けている。		
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	町内会に加入し総会に出席している。清掃や花の苗植え・種蒔などの活動を始め夏祭りにも参加し交流を図っている。日常的に散歩・買い物時には挨拶を交わし、会話を楽しみ茶の接待を受ける事もある。		
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	評価のねらいや意義・活用方法を共有し、全員で自己評価を行い、改善に向けた取り組みと共に状況を運営推進委員会に報し、幅広い意見をもとに客観性を高め質の確保に活かしている。開かれたGHを目指している。		

外部評価	自己評価	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項目)	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	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	昨年の11月に、地域包括センター・町内会長などに家族と利用者代表が加わり、12名の委員により開催した。委員会の目的・位置付などを明確にした上でスタートし、事業主体の概要・目的・運営方針などを説明し、ホームの質的向上の取り組みや地域との係わりについて話し合っている。		
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	市主催の講演会や研修会に参加・ボランティアの受け入れなどを行っているが、事業所の現状に即した質の改善に向けた双方向的な連携には至っていない。	○	ホームの実情に即し、市民福祉の推進者である市町村と共に質的向上を図る連携が望まれる。その働きかけを期待したい。
4. 理念を实践するための体制					
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あわせた報告をしている	家族来訪時には、利用者の日常記録を基に医療・介護を始め生活の様子などを報告している。また、お便り金銭の出納状況に領収書を添付し月1回送付している。必要に応じて電話連絡も行っている。		
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	家族来訪時には、ホームの運営に関する意見・希望などを尋ねている。また、重要事項説明書には苦情受け付け先として事業所と行政機関を示しているが、苦情表現を行わずらい家族の心情を考えた表しやすい場の設定には至っていない。	○	運営推進会議や家族会における話し合いの場を活用して、時には職員は席をはずし話し合いの結果を代表者から伝えてもらうなど、安心して話せる場の設定を期待したい。
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	管理者は、離職者に対し時期・引き継ぎ・利用者のダメージなどについて、家族への配慮を含めた対応に努めている。また、離職を最小限に抑える努力もしている。		

外部評価	自己評価	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項目)	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. 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	運営規程には、職員の質の向上を図るために初任者研修と経験者研修の機会を設けている。特に経験者研修については理解や実践の習熟度に応じて各種研修会への出席を進めている。研修後は報告会を行い内容の共有を図っている。		
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	西区のグループホーム管理者会議で話し合いし、相互に見学・交流・研修会を行い職員の質の向上を図っている。職員には「見て学ぶ」研修が好評で、見学後の経験はケアに活かされている。		
.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、場の雰囲気徐徐に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	利用者の友がホームを訪ね、食事・活動を共にしながら職員やグループホームの雰囲気に馴染み、自然の形で入居に至った事例もある。この事例を大切にして、馴染みながらのサービス利用ができるよう段階的な支援の工夫を行なっている。		
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	職員は利用者と一緒に暮らす仲間として喜怒哀楽の思いを共感できる関係を築いている。目線を合わせ、感情を込めた顔き・会話が行われ、共に過ごし支え合いの関係が見られる。利用者からの「いたわり」「なくさめ」「励まし」などもある。		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
・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	リビングに集まった時の会話等から、一人ひとりの思いや暮らし方の希望を把握している。把握が困難な場合でも、家族から得た情報や日々の言動を始め表情・呟きにも注意し把握に努め、その人らしく暮らし続ける支援を行っている。		
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	開始の前段階においてアセスメントを行い、利用者の心身の課題や利用者・家族の意見を把握し、介護員を含む全職員で的確な支援を行うために協議し、利用者・家族と話し合いのもとに利用者本位の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	介護計画の期間設定は3ヶ月としているが、利用者・家族の意向や状況を基に実情に即した適切なケアサービスの提供が行われているが、現状と介護計画がかみ合わず連動していない状況が一部に見られる。	○	介護計画策定時に柔軟かつ臨時応変に対応できる介護計画を作成する事が望まれる。
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	事業所の総括では、介護相談支援・訪問看護をはじめ、介護に関する保健・医療・福祉サービスに関する相談を中心に幅広い分野で多機能性を活かした支援を行っている。利用者には、送迎支援を中心としたサービスを提供している。		

外部 評価	自己 評価	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 待したい項目)	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)
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	内科をはじめ専門分野の医療機関12と協力医の提携を結んでいる。利用者の多くは、ホームを利用する以前からのかかりつけ医の医療を受けていたが、その後利用者・家族と相談の上で事業所の協力医による医療を受けている。		
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	入居時に利用者・家族に対し、重度化した場合の対応・指針を示し話し合いを行い、賛同を得て署名・捺印を受けている。利用者・家族の意見を踏まえ職員・医師・看護師を交えて話し合いを行っている。状態変化の度に思いを確認し支援に繋げている。		
. 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	尊厳を理念の1つに掲げ、日常生活の中で職員は利用者一人ひとりの人格尊重を基盤に、立場を自身に置き換え言葉遣いや対応の仕方を考えている。記録も個人情報に注意し取り扱っている。		
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	ホームには基本とする一日の流れがあるが、利用者が主体となった思いを大切に個性化の支援を行っている。朝のリビングでの会話の際に、一人ひとりが今日何を望んでいるのかを知るように努めている。		

外部評価	自己評価	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項目)	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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	食後は利用者が揃って下膳しているが、食事の準備など一連の作業は利用者間の身体の状態により、全員が参加できない状況にあり改善に努めている。職員は利用者と共に食卓につき同じ物を楽しく食べている。テレビは付けっ放しである。		
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	曜日・時間帯・回数など、利用者の希望に沿って入浴ができるように努めている。同室介助を原則に、利用者の状態に即して見守り・声掛けを行っている。職員は、入浴中の羞恥心を自分に置き換えプライバシーに配慮している。		
(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	一人ひとりに合わせて、鉢物の水やり・清掃・お絞りたたみなどの役割りを見つけている。また、散歩・買い物・カラオケ・通院時のおしゃれ・月1回の行事など、日々の生活の中で楽しみ事に結び付くよう工夫している。		
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	利用者の楽しみ事は外出であり、体調・天候などを考慮し、家族の同行を含め五感刺激を大切に外出支援を行っている。訪問当日、利用者より昨日の野外バーベキューの喜びを聞くことができた。		
(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	見守りを中心に入出者の確認ができるよう廊下の入口は引き戸にし、玄関戸には風鈴を取り付けている。日中は草花の水やり利用者には自由に出入りしているが、玄関は施錠せず自由な暮らしを支援している。		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
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している	経営母体には防災委員会を設置し、事業所には自衛消防隊を編成している。事故発生時の対応や防火・防災マニュアルを始め、消防署・警察・地域住民など地域総ぐるみの連絡網を作り、定期的に防災訓練を実施している。非常用食料は2週間分を備蓄している。		
(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	1日の食事・水分の摂取量を記録し、全職員が共有し状況により分析・検討している。食事中は食欲を促し食が進むよう声掛けをしている。個性化の視点に立った支援が行われている。		
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	学生寮をグループホームに改築した建物で、共用空間は音の大きさや光の強さを配慮し、装飾品などを通して生活感・季節感を採り入れ、暮らしの場を整えている。		
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	居室には、利用者が使い慣れた馴染みの家具や日用品を持参し、思い思いの掲示物を飾り好みに応じた生活環境を作っている。利用者にとって居心地よく過ごせる場になっている。		

 は、重点項目。

WAMNETに公開する際には、本様式のほか、事業所から提出された自己評価票（様式1）を添付すること。