

1. 評価結果概要表

作成日 平成19年7月23日

【評価実施概要】

事業所番号	2371100716		
法人名	株式会社フレンズハウス		
事業所名	グループホーム フレンズハウス七番町		
所在地	名古屋市港区七番町五丁目12番地 (電話) 052-661-9954		
評価機関名	福祉総合調査研究機関 株式会社ヤトウ		
所在地	名古屋市中区金山一丁目8番20号 シャローナビル7A		
訪問調査日	平成19年5月10日	評価確定日	平成19年7月23日

【情報提供票より】(平成19年4月11日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成	16年7月1日
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計 18 人
職員数	17 人	常勤 6人, 非常勤 11人, 常勤換算 5.8人

(2) 建物概要

建物構造	重量鉄骨	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)	34,500 円	その他の経費(月額)	31,500 円	
敷金	有() 円	(無)		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(172,500 円) 無	有りの場合 償却の有無	有 / 無	
食材料費	朝食	200 円	昼食	450 円
	夕食	450 円	おやつ	円
	または1日当たり 円			

(4) 利用者の概要(平成19年4月11日現在)

利用者人数	16名	男性	4名	女性	12名	
要介護1	2名	要介護2	4名			
要介護3	9名	要介護4	1名			
要介護5	0名	要支援2	0名			
年齢	平均	79歳	最低	59歳	最高	92歳
協力医療機関名	医療法人まいさ会 近藤クリニック					

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

デイサービスセンターを併設しており、催し物に参加したり設備の相互利用をしている。区内の事業所と連携した取り組みをしている。町内会に加入し地域住民に役立つ取り組みをし、住民向けにホームニュースを毎月発行し関係を深めている。また運営推進会議に町内会長に参加してもらいホーム見学や緑化推進の活動などの話し合いをしている。入居者の自立支援、外出支援に力を入れている。医療連携体制加算を受けて毎週訪問診療を受け、重度化してもホームで長く暮らせるよう支援している。火災・地震に備えた設備をし防災訓練を実施し入居者の安全に努めている。

【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) 注意の必要な物品の保管・管理については、薬剤洗剤は鍵をかけ保管し、洗剤は原液でなく薄めて置いてある。包丁は箱に入れて保管し、はさみなどは事務所に保管することを取りきめ実施している。記録、マニュアルなどもきちんと整備してあり積極的に開示された。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 管理者職員は評価の意義を理解しており、今回の自己評価はほとんどの職員が意欲的に取り組み地域の役割が大事だと認識を深めている。
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) 前回の外部評価については開示より日が経っていたので報告されていない。管理者は今回の評価の報告を予定している。会議では町内の緑化推進、町内会の希望者でのホーム見学について検討されている。家族、自治体職員又は包括支援センターの職員、法人外部の幅広い人がメンバーに参加してもらえるように参加を働きかけることを期待したい。
	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) 家族会は法人で年に1回開催し各事業所の報告や事業計画について報告している。運営推進会議に家族に参加を呼びかけているが、なかなか出してもらえない状況である。家族が訪問した時に自然に意見要望が伝えられる雰囲気作りがされている。意見箱は設けてあるが利用はあまりない。
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) 町内会に加入し地域向けのホームニュースを毎月発行し回覧板で紹介している。またホームへの来訪を呼びかけている。ホーム前の道路の掃除をしたり、散歩でゴミ拾いをしたり、ホーム前に街灯を設置し安全な街づくりにも貢献している。また町内の行事にも積極的に参加するなど地域住民との交流に努めている。

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	理念は「自分に厳しく、相手に優しく、友とふれあい、家庭的な温もりの中で、笑顔に満ちたゆとりとやすらぎのある我が家」としている。「家庭的」の表現の中に地域の人たちと色々な関りを持って生活するという意味を持っているとの考えと、今後も一層取り組んで行きたいとの方針を持っており理念の検討は考えていない。	○	地域密着型サービスとしての役割を目指した表現を織り込んだ理念の検討が望まれる。
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	理念は分かり易い文字で表現し額に入れてリビング、玄関に表示してある。職員には特に説明したり話し合ったりすることはしていないが、職員は業務を通して自然に理念を理解している。		
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	町内会に加入し地域向けのホームニュースを毎月発行し回覧板で紹介している。またホームへの来訪を呼びかけている。ホーム前の道路の掃除をしたり、散歩でゴミ拾いをしたり、ホーム前に街灯を設置し安全な街づくりにも貢献している。また町内の行事にも積極的に参加するなど地域住民と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	前回の評価についてはミーティングで話しあい意欲的に改善に取り組んだ。書類、記録等もきちんと整備してあり積極的に開示された。管理者、職員は評価の意義を理解しており、今回の自己評価はほとんどの職員が意欲的に取り組み、地域の役割が大事だとの認識を深めている。		

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)
5	8	<p>運営推進会議を活かした取り組み</p> <p>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</p>	<p>運営推進会議には区政委員・町内会長、福祉事業関係者、本人、職員が参加し2ヶ月に1回実施している。前回の外部評価については開示より日が経っていたので報告されていない。管理者は今回の評価の報告を予定している。会議では町内の緑化推進、町内会の希望者でのホーム見学について検討されている。</p>	○	<p>家族、自治体職員又は包括支援センターの職員、法人外部の幅広い人がメンバーに参加してもらえるように働きかけていくことを期待したい。</p>
6	9	<p>市町村との連携</p> <p>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</p>	<p>港区介護保険事業者連絡会に入会しており、区役所の担当者と話しをしている。また、区役所には月2回以上訪問し、介護保険課や保護係と密に連携をとっている。</p>		
4. 理念を実践するための体制					
7	14	<p>家族等への報告</p> <p>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</p>	<p>家族には外来受診もあり毎月来てもらうようにし、様子を話している。行事などの写真を積極的に撮りリアルタイムで掲示したり、ホーム便りに載せて家族と入居者の話題になるようにしている。ホーム便りは隔月発行し写真と共に一人ずつ状況を書いて郵送している。家族に金銭出納帳を毎月見てもらい確認印をもらっている。</p>		
8	15	<p>運営に関する家族等意見の反映</p> <p>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</p>	<p>家族会は法人で年に1回開催し各事業所の報告や事業計画について報告している。運営推進会議に家族に参加を呼びかけているがなかなか出られない状況である。家族が訪問した時に自然に意見要望が伝えられる雰囲気作りがされている。意見箱は設けてあるが利用はあまりない。</p>		
9	18	<p>職員の異動等による影響への配慮</p> <p>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</p>	<p>法人内の移動、フロア間の移動はほとんどなく退職者は少ない。各ユニットの職員は固定し、なじみの職員が支援するようにしている。退職する時は2ヶ月前に届けを出すようにし、この期間を引継ぎの期間として入居者に不安を感じさせないようにしている。入居者には離職間近に報告するようにして混乱しないようにしている。</p>		

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	<p>職員を育てる取り組み</p> <p>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</p>	採用時には16時間の現場研修をしている。法人内研修を3ヶ月に一回計画的に実施し介護や、事例検討等の研修をしている。パートの職員も含めて各フロアから交代で1名の職員が年に2回程度参加できるようにしている。外部研修にも交代で参加している。ミーティングやレポートを配布して報告し共有化を図っている。		
11	20	<p>同業者との交流を通じた向上</p> <p>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</p>	名古屋市のグループホーム協議会に参加している。区内のホームと日帰り旅行や一泊旅行、夏祭りやもちつき大会を開催したり、バーベキューに招待しあっている。また夜に「居酒屋ツアー」を合同で実施することも計画しサービス向上に努めている。飲み会や新年会など職員の親睦交流会も積極的に進めている。		
.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	<p>馴染みながらのサービス利用</p> <p>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、場の雰囲気に徐々に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している</p>	入居に当たって基本は家族とホームで話し合って家族の希望に沿うように対応している。体験入居は部屋が空いていれば受けることもある。管理者は入居前にホームや自宅で2回程度本人と面談する機会を持っている。		
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	<p>本人と共に過ごし支えあう関係</p> <p>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</p>	料理や掃除、洗濯物たたみ、花壇の水やりなど一緒にやりながら、自然に支えあう関係を作っている。料理の仕方や味付け等入居者から教えてもらう関係も大事にしている。感情が落ち込んでいるときは特に話を聞くようにし寄り添うように接している。		

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)
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	<p>思いや意向の把握</p> <p>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</p>	<p>日課や行事に合わせるのではなく、本人の希望を引き出し希望に添う支援に努めている。入居時に家族と話し生活歴を把握し本人の意向や思いの把握に努めている。本人の昔話から以前行ったことのある観音さん詣でをしたり、行事の写真を沢山撮って目に付くように掲示し要望が出されるようにしている。</p>		
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	<p>チームでつくる利用者本位の介護計画</p> <p>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</p>	<p>毎日個別に状態を記録し、一人ひとり基本的生活習慣やリハビリ、医療、社会面等7領域のケアチェック表で状況を把握し問題点や課題を明らかにしている。介護計画は、ケアチェック表を基に担当職員が他の職員から情報をあつめて補足し、ミーティングで検討し本人、家族の要望も把握し立てている。</p>		
16	37	<p>現状に即した介護計画の見直し</p> <p>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</p>	<p>ADL（日常生活動作）を落とさないように介護計画の見直しは3ヶ月毎に行っている。入院中に変化する事が多く、退院時には作り直している。日常も介護計画チェック表を見るようにし状態変化に気をつけている。毎月のミーティングで更新する事があるかを話し合っている。</p>		
3. 多機能性を活かした柔軟な支援					
17	39	<p>事業所の多機能性を活かした支援</p> <p>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</p>	<p>医療連携加算を受けて近隣の内科医院と契約しホームでの訪問診療を受けている。そのため入居者家族の外来通院の負担は少なく、医療を受けながらホームで生活する事ができる。入院時にはかかりつけ医から医療情報を、ホームからは生活介護のサマリーを届け、安心して入院できるように配慮している。</p>		

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	<p>かかりつけ医の受診支援</p> <p>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</p>	<p>他の医療機関を受診する場合にはかかりつけ医からの情報提供書、職員からは状況報告書を渡している。看護師も対応し適切に受診できるように支援している。</p>		
19	47	<p>重度化や終末期に向けた方針の共有</p> <p>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</p>	<p>「重度化時における医療サービス提供内容に関する同意書」を入居時に家族から全員もらっている。ターミナル時には家族、主治医、ホーム長で相談し職員にも伝え対応する。退院時にはフロア職員、家族とも相談し介護できると判断すれば受入れる。研修で介護力をひきあげ対応できるように努めている。</p>		
. 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	<p>プライバシーの確保の徹底</p> <p>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</p>	<p>個人情報の保護については入社時に説明し契約書も取り徹底を図っている。日々の関わり方を通して管理者からは人生の先輩として対応するように話されており、訪問時には言葉かけは穏やかで丁寧に対応されていた。</p>		
21	52	<p>日々のその人らしい暮らし</p> <p>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</p>	<p>管理者はゆったりした時間の流れの中で生活してもらえばよいと入居者のペースに沿った運営に努めている。入居者の体調の変化に気をつけて楽しくすごしてもらおうようにしている。外出やレクリエーションは入居者の希望に沿って実施し参加は自由である。睡眠リズムが合わない入居者には本人に合わせて対応している。</p>		

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	献立は入居者の要望に聞いて作り、入居者の希望や状態に応じて参加してもらっている。職員は調理の仕方や味付けなど、入居者に教えてもらいながら和気あいあいと支援し、一緒に楽しく食事している。毎月寿司の日があり、食事を楽しむ取り組みをしている。		
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ず、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	入浴時間は隣接のデイサービスが午前「リフト浴」を利用するので基本は午後としているが、希望すれば午前の入浴も可能である。。毎日入浴でき特に入浴日は決めていない。子どもの日には「菖蒲湯」を楽しんでいる。入浴をしたがらない入居者には職員が働きかけたり家族に協力してもらい対応している。		
(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	入居時に生活歴を聞いて経験や趣味に応じた役割、楽しく活動できる機会を作っている。家事は入居者が必要とされ生活に張りが出るように、また生活動作が後退しないようにと参加してもらっている。誕生会、季節の行事、ゲーム、生け花、フラワーアレンジ等多様な活動が出来るよう支援している。		
25	61	日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさず、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	週1回は「外出ツアー」を実施し入居者は楽しみにしている。入居者の要望を聞いて計画を立て、参加は自由で職員の配置を増やし対応している。また年に1回は法人内のホームと合同で観光バスでの一泊旅行をし喜ばれている。		
(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	新しく入居して落ち着かない状態の方がいる場合に一時的に施錠することがあるが基本的には鍵を掛けてない。居室には鍵はなく玄関扉は開放している。職員が一人になる夜間のみ施錠する。チャイムやセンサーは設置せず、日常フロア職員が人数確認しながら見守りをして対応している。		

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ている	昨年度は年4回防災会議を実施し、訓練は「夜間想定火災避難訓練」「地震防災訓練」「不審者に対する防犯訓練」を実施した。防火設備はスプリンクラー以外は完備しており定期点検を実施している。非常用飲食物、備品を備蓄している。また家具の転倒対策もとっている。地域との協力体制にはいたっていない。	○	地域との協力体制づくりを期待したい。
(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	食事、水分の摂取状況を毎日個人チェック表に記録し、職員が共有している。1日の食材30品目取れるように職員が知恵を出し合っている。栄養状態、健康状態は年2回の健康診断、随時血液検査をして把握し、医師の指示を仰ぐようにしている。法人内の栄養士有資格者に献立の相談やアドバイスを受けている。		
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	共用空間はテレビの音量は静かで、換気、照明も程よく掃除も行き届いていて快適に過ごせる環境である。居間は広く自由にゆったりと過ごせる。季節感が出るよう集団で作った作品が展示しており、新聞や雑誌、計算ドリルなど自由に使えるように置いてある。手作りカレンダー、行事予定表、献立表が掲示しており活力をもって過ごせるよう配慮している。		
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	使い慣れた寝具や家具、仏壇や趣味の品々など入居者が自由に持ち込み、本人と家族と相談してその人らしく生活しやすいように配置し飾ってある。それぞれに個性的な居室になっており、大きな家具には地震対策の転倒防止の設備もしている。		

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。