

評価結果報告書

地域密着型サービスの外部評価項目構成

	項目数
I. 理念に基づく運営	11
1. 理念の共有	2
2. 地域との支えあい	1
3. 理念を実践するための制度の理解と活用	3
4. 理念を実践するための体制	3
5. 人材の育成と支援	2
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援	2
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応	1
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援	1
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	6
1. 一人ひとりの把握	1
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	2
3. 多機能性を活かした柔軟な支援	1
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	2
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援	11
1. その人らしい暮らしの支援	9
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり	2
合計	30

事業所番号	2371600426
法人名	杉友商事 株式会社
事業所名	グループホーム ふれんど
訪問調査日	平成 19 年 8 月 10 日
評価確定日	平成 19 年 9 月 22 日
評価機関名	福祉総合研究所株式会社

○項目番号について
 外部評価は30項目です。
 「外部」の列にある項目番号は、外部評価の通し番号です。
 「自己」の列にある項目番号は、自己評価に該当する番号です。参考にしてください。
 番号に網掛けのある項目は、地域密着型サービスを実施する上で重要と思われる重点項目です。この項目は、概要表の「重点項目の取り組み状況」欄に実施状況を集約して記載しています。

○記入方法
 [取り組みの事実]
 ヒアリングや観察などを通して確認できた事実を客観的に記入しています。
 [取り組みを期待したい項目]
 確認された事実から、今後、さらに工夫や改善に向けた取り組みを期待したい項目に○をつけています。
 [取り組みを期待したい内容]
 「取り組みを期待したい項目」で○をつけた項目について、具体的な改善課題や取り組みが期待される内容を記入しています。

○用語の説明
 家族等 = 家族、家族に代わる本人をよく知る人、成年後見人などを含みます。
 家族 = 家族に限定しています。
 運営者 = 事業所の経営・運営の実際の決定権を持つ、管理者より上位の役職者(経営者と同義)を指します。経営者が管理者をかねる場合は、その人を指します。
 職員 = 管理者および常勤職員、非常勤職員、パート等事業所で実務につくすべての人を含みます。
 チーム = 管理者・職員はもとより、家族等、かかりつけ医、包括支援センターの職員等、事業所以外のメンバーも含めて利用者を支えている関係者を含みます。

1. 評価結果概要表

作成日 平成 19年 8月25 日

【評価実施概要】

事業所番号	2371600426
法人名	杉友商事 株式会社
事業所名	グループホーム ふれんど
所在地	名古屋市天白区原1丁目2006番地 (電 話) 052-804-0868

評価機関名	福祉総合研究所 株式会社		
所在地	名古屋市千種区内山1丁目11番16号		
訪問調査日	平成19年8月10日	評価確定日	9月22日

【情報提供票より】(年 月 日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 13 年 5 月 1 日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	26 人	常勤 11 人, 非常勤 15 人, 常勤換算 5. 4	

(2)建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート造り(耐火建築)		
	6 階建ての	3 階 ~	5 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)	35,000 円	その他の経費(月額)	18,000 円	
敷 金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	無	有りの場合 償却の有無	無	
食材料費	朝食	300 円	昼食	350 円
	夕食	450 円	おやつ	100 円
	または1日当たり 1200 円			

(4)利用者の概要(2007/7/19現在)

利用者人数	27 名	男性	5 名	女性	22 名
要介護1	5 名	要介護2	13 名		
要介護3	7 名	要介護4	2 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 82.5 歳	最低	69 歳	最高	99 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	安江内科クリニック、江崎外科、藤原歯科
---------	---------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

駅に近く、便利な場所に位置した6階建てのビルで、2階が小規模多機能居宅介護で3~5階がグループホームになっている。職員は「ゆったり、心楽しく、生き生きと」を理念とし、利用者には不安がなく、自分らしい毎日をこのホームで、そして、地域で過ごしてもらいたいと考えている。各ユニット毎に利用者の状態に合わせた環境が整備されている。又各種記録からは、利用者の事を極力把握したいという職員の気持ちが推察され、これらの情報が介護計画書に活かされている。又、ユニット間で利用者や職員の交流を行うなど、常に馴染みのある利用者・職員間の円滑で協力的な関係作りに留意している。年2回のバス旅行や、月に一度の外食など楽しみな行事も充実しているホームである。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	前回評価での主な改善課題とその後の取り組み、改善状況(関連項目:外部4)
	前回の評価での課題である匂いについては朝の換気と芳香剤を使用する事で解消されていた。職員のスキルアップの為に講習参加は、管理者がスケジュール調整を行い、体制作りを進めている。ホーム名である「ふれんど」の表示は、まだ掲げられていなかった。
重点項目②	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	職員は自己評価することで、日々のケアや自分自身の振り返りができると考え、積極的に取り組んでいる。
重点項目③	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)
	できるだけ多くの方に出席してほしいという思いから、偶数月の20日と決め、運営推進会議が開かれている。2カ月の活動報告と行事予定を伝えたり、家族や地域の人々を含む意見交流の場としている。
重点項目④	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)
	苦情相談窓口があり、いつでも対応する体制はできている。家族の来訪時に様子を話したり、バイタルサインチェック表や一週間後の生活の様子等を、行事予定と共に毎月郵送している。苦情箱を設けたり、アンケートをとるなど、意見を聞ける場を設け、それらを運営に反映させている。
重点項目④	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	自治会には加入しているが、地域柄、活動が少なく、なかなか参加できない。ただし、夏祭りや、散歩・買い物時の挨拶で地域の人々との交流を図っている。今後は地域の中学生のボランティアを依頼する等して、地域交流を深めていきたいと考えている。

2. 評価結果(詳細)

取り組みを期待したい項目

(部分は重点項目です)

外部	自己	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内容 (すでに取組んでいることも含む)
I. 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	法人全体の理念に「心」が補足され、「ゆったり、心楽しく、生き生き」という理念を掲げ、利用者が、不安がなく、自分らしい毎日を過ごす事が出来る様に支援している。この理念は、以前利用者から送られた言葉である。	○	これからも理念を大切にし、利用者が地域の中で自分らしい毎日を、生き生きと過ごす事が出来る様に支援する事を望む。
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	入社時や、ミーティング時に理念の確認と意識付けをし、共有化を図っている。日々の仕事の中で管理者の思いを職員に伝え理念の実線に向けて取り組んでいる。	○	今後も、毎月の目標を掲げ、理念の実線に取り組んでいくことを期待する。
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	自治会への加入はしているが、土地柄により地域の行事への参加の機会が少ない。しかし、近隣の人は散歩や買い物時、挨拶や会話を交わすことがある。今後は、中学生のボランティアを依頼し、地域との交流を深めようと考えている。	○	ホーム名である「ふれんど」の表示をし、入りやすい雰囲気作りをし、利用者の回覧板を持っていったり、中学校にボランティアのお願いをするなど、地域との交流の機会を増やしていく事を期待する。
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	自己評価や外部評価を通じて課題を明確にし、ミーティングの中で職員全員の共有化を図っている。評価の内容を、真摯に受け止め、改善に取り組んでいる。	○	全職員が自己評価だけではなく、積極的に外部評価実施の意義を理解し、具体的な改善に取り組んでいくことを期待する。
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	運営推進会議は、偶数月の二十日に実施している。行事及び、2ヶ月間の活動報告をし、民生委員からは地域の情報を入手し、情報交換の場としている。そこでの意見はサービスの向上に活かされている。	○	自己評価の取り組みや、外部評価の結果についても運営推進会議で報告し、多くの意見をひきだし、改善に向け取り組んでいくことを期待する。

外部	自己	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内容 (すでに取組んでいることも含む)
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	生活保護係と度々連絡をとっている。施設長がホームの取り組みを伝え、介護相談陰の年2回来訪時に、生活の様子を見てもらい、連携を深めている。	○	今後も継続してホームの1取り組みを伝え、運営の実態を報告し、共にサービスの向上に向け取り組むことを期待する。
4. 理念を実践するための体制					
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	家族の来訪時に様子をお話したり、バイタルサインチェック表、一週間の様子を行事予定表と共に郵送して報告している。金銭管理については、領収書をそえて報告している。職員の異動については、来訪された家族には伝えて、了解を得ている。	○	職員の異動については、ホーム便り等で家族に知らせる等の配慮を望む。
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	重要事項説明書に苦情受付担当が明示されている。面会時には、日ごろの様子をお知らせし、家族の話聞き、意見を言ってもらえるような雰囲気作りに心がけている。アンケートを取ったり、苦情処理箱を設けている。出された意見はミーティング等で話し合い、運営に反映されている。	○	今後も、家族の意見や要望を聞きだせるような、環境作りを継続されることを望む。
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	管理者は日頃から職員の意向を聞き悩みや相談にのる等、離職を最低限にとどまるような努力がされている。職員のスキルアップを考えての異動は、定期的に行なうが日常的に、ユニット間の交流を図り、馴染んだ関係が大切に考えられている。	○	
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	月二回のミーティング時に課題を提案し勉強し合うようにしている。日々の業務の中でも、利用者に対する接遇を大事にするよう指導している。機会を見つけ、外部の講習会にも参加している。	○	常勤、非常勤に関係なく順番に、外部講習に参加できるような体制作りを期待したい、また、職員が常に向上心を持ち仕事に取り組めるよう、技術や知識を身につけていくよう望む。
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	同法人内のグループホームとは、毎月リーダー会議で情報交換をし、相互向上を図っている。また、同業者を研修会に参加している。	○	地域のほかのグループホームへの見学や、相互研修会等の交流の機会を作り、地域全体としての、サービスの質の向上に取り組まれることを期待する。

外部	自己	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内容 (すでに取組んでいることも含む)
Ⅱ.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、場の雰囲気徐々に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	家族の事情で本人が納得した上でサービスを開始する場合ばかりではない。入居後は、安心して生活できるように、他の利用者との関係の調整や、円滑なコミュニケーションを図るための配慮がされている。利用者に不安感が強く落ち着かれない場合は散歩に誘い気分転換を図ったり、家族と電話で話すことで、安心感が得られるように計らっている。	○	管理者は家族や本人にも納得いく上でサービスを開始できるよう、話し合いを密にされることを期待する。
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、利用者と可能な限り行動を共にして、感謝の気持ちを互いに言葉に出して伝え合っている。先日、職員がエアコンの掃除をしていると、「大変だから」と手伝ってくれた利用者がいたということである。微笑ましい光景がそうぞうできる。また、利用者が悲しみや怒りを訴えられる時は、納得がいくまで傾聴し落ち着けるよ		
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					
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	利用者それぞれの言葉や様子をケース記録に残し、職員全体で関心を持ち、一人一人の思いやりを希望する暮らし方の把握に努めている。本人の望む生活の支援について、家族等とも相談しながら、利用者本位の生活を大切にしている。		
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	職員が、それぞれのアクセスメントを持ち寄り、計画を立てている。家族にも意見を聞き、より良いケアを行なえるような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	3ヶ月に一度の見直しを行なっている。状態変化に応じ、ミーティングを行い、新しい目標を立てているが、介護計画書に記入されていない。	○	介護計画書に見直した計画の内容を記入し、それにより現状に即したケアがなされることを期待する。

外部	自己	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内容 (すでに取組んでいることも含む)
3. 多機能性を活かした柔軟な支援(事業所及び法人関連事業の多機能性の活用)					
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	本人や家族の状況に応じて医療機関の受診や送迎の支援を個別に対応している。		
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域支援との協働					
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	内科については2週間に1度の訪問診察があり、24時間対応の体制ができています。また、皮膚科医、歯科医が必要に応じて、その都度、早急対応してくれています。		
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	重度化や終末期の現状では対応できない事を、契約時に説明している。本人、家族も了解している。		
IV. 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	スタッフルームに尊厳や権利を守るマニュアルを設置し、定期的読みあい、浸透するようにしている。また、利用者の誇りやプライバシーを損ねないよう、利用者同士の関係にも配慮した言葉で対応している。		
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	基本的な1日の流れはあるが、利用者の希望にあわせ、散歩に行ったり、昼寝をしたり、それぞれに過ごしている。無理強いしないで、その人に合った支援を心がけている。	○	今後も利用者が、その人らしく安心して生活が送られるよう工夫し、個性のある支援を期待する。

外部	自己	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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	普段のメニューは決まっているが、月に一度は外食に出かけたり、日曜日は利用者の好みを取り入れた献立になっている。利用者と職員で調理や後片付けを楽しみながら行い、調理方法も利用者に合わせて工夫がしてある。利用者と職員は同じテーブルを囲み、楽しい食事ができるような雰囲気作りをしている。		
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	毎日、午後2時30分～午後6時頃を入浴時間としているが、季節によっては、夜シャワー浴される方もいる。本人の体調や希望にそった支援をしている。		
(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	家庭菜園をしたり、折り紙や貼り絵、歌を楽しむ方等、利用者が無理なく笑顔で過ごせるように支援している。月に一度ボランティアによる楽しみごとや、甘味処へのお出掛けもある。		
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	天気の良い日は、近くの川沿いの土手に散歩に出かけている。年に2回のバス旅行やお弁当を持ってお花見を楽しみ、気分転換ができるよう支援している。	○	各ユニットが協力し支援を行なっている。今後も継続していかれることを希望する。
(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	駅前という立地から、地下鉄利用の見知らぬ人が多く、車の交通量も多い為、外に出してしまうと危険が多い為、家族の理解のもと、一部のユニット、玄関の施設を行なっている。各ユニットの施設は外したいと考えている。	○	施錠されているが。利用者が自由に外に出られないという事がないように、職員は常に意識を持ち、見守り、工夫されることを望む。
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	消防署協力のもと、利用者と共に年2回の防災訓練を行なっている。サイレンをテープに録音し、一部の職員が計画した突如的な防災訓練を行い、緊迫感もてる工夫をし、利用者が避難できる方法を身につけられるようにしている。	○	運営推進会議等で、地域の人々の参加や協力を得られるように、積極的に働きかけていくことを期待する。又夜間訓練についても検討されたい。

外部	自己	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内容 (すでに取組んでいることも含む)
(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	食事摂取は記録され、水分摂取量については、おおまかな把握がされていた。好みや嚥下、体調変化を見守り、個々の状態に合わせた栄養バランスの確保を支援している。	○	一日量と回数を示した水分摂取量は、利用者の体調変化を早期発見するためにも、記録に残されることを望む。
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	玄関にはベンチがおかれ、外出から帰った時や靴を履き替える時ホッとするスペースになっている。リビングは明るく、各ユニットごとに個性あふれる飾り付けがされ、食事の時間には、食欲をそそるいい匂いがし、居心地の良い空間となっている。		
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	ベッド、洋服ダンスが設置されそれぞれの飾り付けがされていた。利用者の子供の頃の着物や写真等、思い出の品も持ち込まれていた。また、夫婦で入居された場合は、隣同士で移動式の間仕切りで仕切られた部屋も用意されている。		