

## 1. 調査報告概要表

作成日 平成19年9月9日

## 【評価実施概要】

事業所番号	1473300612		
法人名	特定非営利活動法人 UFO(友宝)		
事業所名	グループホーム友宝(のどか・そよかぜ)		
所在地 (電話番号)	横浜市緑区小山町292-10 (電話)045(929)5120		
評価機関名	特定非営利活動法人ナルク神奈川福祉サービス第三者評価事業部		
所在地	横浜市港北区新吉田東5-76-35		
訪問調査日	平成19年8月24日		

## 【情報提供票より】(19年7月28日事業所記入)

## (1)組織概要

開設年月日	2004年4月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	21 人	常勤	11 人, 非常勤 10 人, 常勤換算

## (2)建物概要

建物形態	併設/ <del>単独</del>		<del>新築</del> /改築	
建物構造	ヒノキ造りの在来工法			
	2階建ての		1階 ~	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)	61,400 円	その他の経費(月額)	65,000 円	
敷金	126,400			
保証金の有無 (入居一時金含む)	○ 126,400 無	有りの場合 償却の有無	有/無	
食材料費	朝食	円	昼食	円
	夕食	円	おやつ	円
	または1日当たり		1000 円	

## (4)利用者の概要(8月24日現在)

利用者人数	16 名	男性	4 名	女性	12 名
要介護1	4 名	要介護2	4 名		
要介護3	5 名	要介護4	2 名		
要介護5	1 名	要支援2	1 名		
年齢	平均 80 歳	最低	73 歳	最高	98 歳

## (5)協力医療機関

協力医療機関名	①医療法人社団三喜会 横浜新緑総合病院他
---------	----------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

<p>*環境：施設の向かいに市営住宅および保育園、裏に雑木林があり、道路も整備されている。建物は在来工法によるヒノキ造りで庭が広く、草花、野菜、果物が植えられている。食堂・居間からは富士山を望むことができ喜ばれている。</p> <p>*理念の具現化への努力：3年前にNPO法人が開所したこの施設は、法人設立時の理念、思いが詰まった施設である。サービス提供者が自分も将来サービスの受給者になるという考えをもとに慣れ親しんできた生活の継続を目指している。利用者の視点に立った当たり前の普通の暮らしを支えていくことを目標としている。地域との関係作りにも積極的に取り組む努力をしている。</p> <p>*外部評価への取り組み姿勢とその評価：外部評価には積極的に取り組んでおり、過去の評価を日々の活動に活かしてよりよいケアにつなげている。</p>
--

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	<p>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)</p> <p>前回の課題である「理念共有」、「介護計画の見直し」、「職員の意見の反映」、「洗剤等の保管管理」に関しては、前評価を元に会議で話し合い具体的に改善計画を立て、ひとつひとつ試行錯誤しながら改善シートに記入し取り組みを行った。「市町村のとの関わり」については何かあれば相談に行き、良好な関係にある。</p> <p>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</p>
	<p>① 毎年、法人・管理者が職員に説明し、全職員(非常勤も含む)が自己評価を記入し、取り組んでいる。また、外部評価を気付きの場として捉えており、事業所の質の確保に活かすために積極的に取り組んでいる。</p>
	<p>重点項目②</p> <p>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:本年8月8日に第1回運営推進会議を実施した。参加家族より「家族の思い」を話してもらったが、自治会等にグループホームを知らない方も多く、運営推進会議を機能させるためにも、まずは来ていただき周知してもらおうことを課題としている。今回は地域包括支援センターの方が欠席したが、今後は出席してもらうように、連絡調整し、第2回開催を目指している。</p>
重点項目③	<p>重点項目③</p> <p>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)</p> <p>入居時に重要事項説明書に説明すると共に、苦情相談窓口と担当を家族に紹介している。家族の訪問も多く、来所時の会話を通じて、家族が発信したことを「ご家族の声より」と題したノートに書きとめ、何かがあった時は、対策・対応を経過記録に細かく記載している。</p>
	<p>重点項目④</p> <p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>近隣の保育園や自治会、商店街の行事に招待され、参加交流している。今後は招待されるという受身ばかりではなく、行事などを地域にお知らせし気楽に立ち寄れるホーム作りを目標としている。既に近隣の方が立ち寄る場所となっている事例も調査時に確認できた。近隣の消防署とも連携し防災訓練なども行っている。</p>

## 2. 調査結果(詳細)

(  部分は重点項目です )

取り組みを期待したい項目

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)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
1. 理念と共有					
1	1	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	当事業所はもともと「困った時に地域住民が連帯し、助け合い、地域社会を豊かで住みよくするための民間非営利団体の福祉活動を行う」ことを目的とする市民運動の事業として設立されている。理念も地域密着をかかげている。		
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	理念は相談室に掲示し、カンファレンスの時に確認しあい日々のケアの中で実践されている。さらに今年度中にスローガン化し職員への浸透、および会報等に記載し利用者への周知を行う予定である。		
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	近隣の保育園の七夕会、運動会、クリスマス会や自治会盆踊り、商店会フェスティバルに招待され、参加交流している。調査の際に盆踊りの写真が飾られてあり、利用者の生き生きとした表情が印象的だった。今後は招待されるという受身ばかりではなく、行事などを地域にお知らせし気楽に立ち寄れるホーム作りを目標としている。既に近隣の方が立ち寄る場所となっている事例も調査時に確認できた。		
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	毎年、法人・管理者が職員に説明し、全職員（非常勤も含む）が自己評価を記入し、取り組んでいる。前回の評価を元に会議で話し合い具体的に改善計画を立て実行している。出来ること出来ないことをひとつひとつ試行錯誤しながら取り組み改善シートに記入している。		
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	本年8月8日に第1回運営推進会議を実施。参加者にホーム内を見学してもらい、家族からは、感想を話してもらった。自治会等にはグループホームを知らない方も多く、運営推進会議を機能させるためにも、まずは来ていただき周知してもらうことが今後の課題である。		

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	当事業所は緑区からの斡旋受け入れも行っており、成年後見人の相談など、その都度、横浜市や緑区に電話やFAX、または訪問し相談をしている。行政側も対応が丁寧で良い関係作りが出来ている。		
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	ホーム便りを月1回発行している。また、請求書と共に個人別の様子を記録し家族に送付している。家族に大変喜ばれている。		
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	入居時に苦情相談窓口と担当を家族に紹介している。重要事項説明書にも記載している。「ご家族の声より」というノートをユニット毎に備えている。このノートには面会時など、家族が発信したことを書きとめておき、何かあった時など対策・対応を細かく記載している。		
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	管理者の「利用者は本当の意味で職員に心を開くまでには1年掛かる」との考えから、利用者へのダメージを防ぐためにも、当事業所では基本的に職員の異動は行わないようにしている。また法人では労働条件検討委員会を設け、給料の改定、時給のアップ、資格給の設置、有給休暇をとりやすい勤務配置等の見直しを行い、離職を防ぐよう努めている。		
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	年頭に計画を立てホーム内研修を行い、参加職員からアンケートをとりファイルしている。また外部研修については勤務扱いとし、費用も負担し参加しやすくしている。外部研修を受けた職員には研修報告書を提出してもらい、カンファレンスの中で共有している。また参加できなかった職員には資料を渡すなど管理者が個別で対応している。		
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	横浜市グループホーム連絡会・ブロック会（青葉・緑区32事業所）が年に2～3回あり必ず出席し交流研修を実施している。また、当事業所がある山下地区には5事業所があり、その内特に3事業所とはホームを行き来し情報の交換を行いサービス向上に取り組んでいる。		

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)
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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	受入れ時には利用者が住んでいた家庭を訪問し、家族から話を聞いている。また、家族にも入居前にホームに来ていただき見学してもらう。センター方式を取り入れ基本情報シートを元にアセスメントを作成し、利用者ごとに職員（非常勤も含む）の担当者を決め利用者が馴染みやすくするための工夫をしている。個々の利用者のバックグラウンドを知ることによって親近感が増し、利用者の不安が取り除かれている。個人記録にも利用者が発した言葉を記入していくように指導し、ケアに生かしている。		
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	利用者は単に介護されて生活している立場ではなく、利用者から安らぎを与えてもらっていると感じる職員や、利用者は人生の先輩であり、日常の接触を通して、いろいろな経験談などから、多くのことを教えられている。また、職員の中にはもっと早くこの仕事に出会いたかったという声もある。目上の方を敬う気持ちを忘れないように配慮し、共に喜びを感じあう関係を築いている。		
<b>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</b>					
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	入所時のアセスメントで生活暦等の把握に努めている。毎日の引継ぎや、カンファレンスにおいても常に利用者の思いを受け止めるようにしている。ある出来事を通して、利用者の思いを守ることから、人権・人格を守ることによってまで深く話し合った事もある。		
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	本人がいかにか心地よく暮らせるかを念頭に置き、日常の関わりの中での職員の気付きや意見をカンファレンスで見直し、介護計画を作成している。家族には介護計画書について説明をし、意見があった場合は、修正し、納得していただいて署名をして貰っている。		
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	基本的には半年毎に見直ししている。その間に状態の変化があれば職員、家族と相談し見直ししている。今後は、介護計画書のなかに、達成状況も明記できるように計画書の書式の検討を進める予定である。		

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)
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>					
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	泊まり、通いのサービスを提供するには至っていないが、近所の在宅で介護しているご夫婦が、散歩の途中でお茶を飲んでいくことがある。家族の付き添いが出来ない利用者には、職員が通院介助している。また横浜市の依頼を受けて、認知症予防に関する活動の協力予定がある。	○	地域に対して認知症予防に関する活動を期待します。
<b>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</b>					
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	近隣の診療所、総合病院、歯科医と協定を結んでおり、常に相談、協力が得られるようになっている。家族、利用者の希望により、他の医療機関の受診にも対応している。また、週1回訪問看護で健康チェックをし、24時間連絡体制が取れるようになっている。家族には、月に1回、個々の医療情報を請求書と共に送っている。		
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	入所時、「重度化した場合における、健康管理、医療連携体制に係る指針及び同意書」をもとに説明し、署名、捺印してもらっている。重度化の場合には、医師、家族と相談して対応を検討し、業務日誌に記録をしている。		
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<b>1. その人らしい暮らしの支援</b>					
<b>(1) 一人ひとりの尊重</b>					
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	職員は、採用時に個人情報保護について説明を受け、署名、捺印している。管理者が、研修で学んだことをカンファレンスの中で繰り返し説明している。利用者に対しては、その人に合わせた言葉かけ、誇りを損ねない対応を心がけていた。		
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	その日の体調、気持ち等をみながら、生活のリズムも大切に、本人の希望に添うよう対応している。カラオケの好きな利用者を、知り合いのスタッフにお連れしたこともある。現在、毎月、カラオケ設備のある地区センターへ行っている。徘徊のある方と夕暮れ時や夜中に一緒に歩いたり、車で3時間ドライブしたこともあった。1日の流れはあるが、個別対応していることを、業務日誌の中で確認した。		

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	好みの把握は、入所時のアセスメントで確認している。庭で、数種類の野菜や果物を栽培しており、利用者と採ってきて食材として利用している。3つのテーブルに職員が一人ずつ入り、さりげなく声かけをしながら食事をしてきた。終了後、利用者が洗いものをしたり、声かけによりテーブルを拭く姿も見られた。		
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	個々の希望を聞いているが、基本的には午後1時半から5時ぐらいの間に入浴している。入浴嫌いな方にも、声かけの方法を変えて誘い、一日おきには入浴するようにしている。職員の介助が必要な方が多いが、その時間が1対1の会話の時間となり楽しみとなっている。入浴チェック表をつけている。		
(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	したいこと言える人は分かりやすいが、言えない人に対して色々な方法で話をしながら支援している。生活歴をリサーチしても、若い時出来たことが、出来なくなっていることで悲しい思いをすることもあるので、逆に新しい事を見つけていくようにしている。家族会の中でも希望を聞いている。		
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	車椅子の方も含めて、1日1回は外に出るようにしている。買い物希望する方には一緒に行っている。今後も外出をより積極的に行うためにも、ボランティアや家族の協力を得ていきたいと考えている。また10月から行われる同法人の移送サービスを利用することを検討している。		
(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	鍵をかけないケアについては、開所当時から課題であり度々検討している。音の出るセンサーをつけたこともあるが、近所からの苦情で止めた経緯がある。命を優先ということで考え、現在は、正面玄関の鍵をはずすことに取り組んでいる。		
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	防災計画を作成し年3回実施の予定である。春には向かいの団地の理解を得て広場を利用した避難訓練と、車椅子の方の搬送訓練を行った。地域と協力体制について話し合ったが、協定書までは必要ないといわれ作成はしていない。災害時の備品(食料、飲料水、トイレ等)の準備は出来ていない。	○	計画的に訓練はされているので、今後は、備品を揃える事で、災害時に備えることが望まれる。

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)
(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	摂取状況は、個人ファイルに食事の様子と共に記録されている。特に制限のある方は、チェック表を取り入れて細かく管理している。栄養バランスについては、提携している診療所の管理栄養士の指導を受けている。嚥下の悪い方には、すりつぶしたり、エンシュアリキッド（液体栄養剤）の投与で対応をしている。調査日の昼食時には利用者の好物であるそばを短く切って提供していた。		
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	室内は木がふんだんに使われ、窓は大きく、開放感があり且つ温かみを感じられた。暗くなりがちな長い廊下にも窓を設け、ベンチを配置することで、利用者のちょっとした休憩スペースと明り取りにもなっている。壁には利用者の作品や、思い出の作品も飾られ家庭的な雰囲気であった。木造のためか2階の音が響くので、音の出ない履物を履く事で1階への配慮をしている。		
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	各居室には、馴染みのベッド、家具、使い慣れた品々が持ち込まれていた。若い頃の作品、施設で作った折り紙や習字、観葉植物などを思い思いに飾っており、利用者の暮らしぶりが伺えた。また掃除も行き届いていた。		