

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 20 年 7 月 22 日
評価確定日	平成 20 年 9 月 8 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 20年 7月 30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20年7月22日	評価確定日	平成20年9月8日

【情報提供票より】(H20年 6月 28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	27 人	常勤 11 人, 非常勤 16 人, 常勤換算 5.6 人	

(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)	28,000 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(6月 28日現在)

利用者人数	27 名	男性	6 名	女性	21 名
要介護1	5 名	要介護2	11 名		
要介護3	8 名	要介護4	3 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 82.1 歳	最低	70 歳	最高	95 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 近藤歯科医院
---------	-----------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

地下鉄駅近くの便利な場所にある6階建てのビルで、1階は駐車場、2階は併設の小規模多機能居宅介護、3階～5階がグループホームである。「ゆったり、楽しく、生き生きと」を理念とし、職員は利用者が安心して毎日を自分らしく過ごしていけるように考えている。各ユニット毎に利用者の状態に合わせた環境設定をしている。また利用者の担当を決め職員の意見を聞きながら普段のケアを見直し介護計画書に活かしている。他ユニットの職員・利用者の行き来があたり一緒に外出するなど普段から馴染んでおり、円滑で協力的な関係作りに留意している。普段はボランティアを受け入れ書道やフラワーアレンジメントに取り組んだり、年2回のバス旅行や月に1度の外食・恒例の花見など楽しめる行事が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)
	前回の改善点は建物外部へのホーム名表示と水分摂取量の記録等であった。ホーム名は大きく分かり易く表示されていた。水分摂取に関する記録も行い、特に体調変化の見られる人に対しては更に細かく記録している。
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)
	自己評価は全職員で行い、日々のケアに際しての自分自身を振り返る事が出来ると考え、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)
	奇数月の26日と決め、民生委員・地域包括センターの社会福祉士・利用者家族代表・管理者参加で開催している。内容は状況報告・評価・意見・要望等と家族や民生委員からの情報であり、それらをサービス向上に活かしている。
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出来ている。匿名で意見が記入出来る用紙を用意したり、アンケートを取ったりして、それらを運営に反映させている。またバイタルサインチェック表や一週間の様子などを行事予定表と共に毎月郵送している。普段から家族の来訪時には様子を話し、意見をもらえる様な関係作りに努めている。
重点項目⑤	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	自治会に加入はしているが地域活動が少なく思うような参加は出来ていない。毎日の散歩や買い物時に顔見知りになり、挨拶や会話を交わしたり、商店街の祭りや防災訓練・運動会には参加している。ホームの行事のポスターを掲示したり、演芸等のボランティア受け入れを月に2回ほど行っている。

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	法人理念「ゆったり、楽しく、いきいき」と共に、利用者様が色紙に書かれた「ゆったりと、心楽しく、生き生きと」の言葉も肝に命じ、一人ひとりの尊厳を大切に、理念のように自分らしく毎日過ごすことが出来るよう支援している。		
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	入社時や日々の仕事の中で理念の確認と意識付けをし共有化を図っている。また毎日朝の申し送り時に個々の介護目標を発表し、理念の実現への努力をしている。		
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	自治会加入はしているが、土地柄により地域活動が少なく参加の機会がない。商店街の祭りや防災訓練・運動会には参加し、演芸等のボランティア受け入れを月2回行っている。また毎日の散歩や外出で近所の人と顔見知りになり挨拶や会話を交わしたり、ホームの行事案内等のポスター掲示をし、地域交流に努めている。		
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	評価の内容を真摯に受け止め改善に取り組んでいる。またサービス評価を実施するにあたり意義を職員に説明し全職員で自己評価に取り組んでいる。		
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	奇数月の26日に、民生委員・地域包括センターの社会福祉士・家族代表・管理者参加で開催している。内容は状況報告・評価・意見、民生委員からの地域の情報である。評価や意見はサービスの向上に活かしている。	○	より多くの意見が出るような工夫を期待する。

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	生活保護担当者と度々連絡を取りあい、相談・報告をしている。また、介護保険課にも情報をもらったり、地域包括センター職員との連携も取れている。		
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	バイタルチェック表、一週間ごとの生活の様子を記入した日誌のコピーやホーム便り「ふれんど通信」に行事予定表や個々の写真やコメントを載せ、一緒に郵送し報告している。金銭管理については、領収書・レシートを添えて報告している。職員異動については、来訪された家族には報告している。		
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	重要事項説明書に苦情受付担当が明記されている。面会時には、利用者の日ごろの様子を伝え、家族から意見等が出易い関係作りを心掛けている。アンケートを取ったり、匿名で意見を言える場を設けている。出された意見は職員で話し合い、適切なものは運営に反映させている。	○	家族の意見や要望を聞きだせるような、環境づくりを望む。
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	職員のスキルアップを考えた異動を定期的実施している。その影響を配慮してユニット間の交流を図り、なじみの関係作りをしている。また、異動した職員の元へ遊びに行ったり、ホーム内に行き来することができる。引継ぎには20日から1ヶ月をかけダメージを与えない様にしている。		
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	管理者・ユニットリーダーは法人内の研修に毎月参加し、その講習を自分が講師となり内部研修として実施している。また、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。日々の業務内でも利用者に対しての接遇を大事にするようその都度指導している。なお機会あるごとに外部の講習会にも参加している。		
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	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、相互に向上を図っている。職員も見学等行き来している。同業者研修会に参加したり、天白区外出支援ボランティア募集をきっかけに連携を図り、情報交換をしている。	○	地域の別法人のグループホームの見学や相互研修会などの交流の機会を作り、地域全体としてのサービス向上への取り組みを期待する。

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	家族の事情により、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ため、入所後に安心して生活できる様に2階にあるデイサービス利用で馴れてもらったり、見学の際におやつと一緒に食べてもらって雰囲気味わってもらおう等の工夫をしている。入所後には、散歩等で気分転換を図ったり、家族と電話で話す機会をつくって安心できるような配慮をしている。		
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	何を行うにも利用者と共にいき、お互いに感謝の気持ちを忘れないようにして、役割意識を持ち、生活できるよう支援している。また利用者の意欲を大切にトラブルにならないよう当番を決めるユニットもある。利用者が悲しみ、怒りを訴える時は、傾聴し原因を探るようにしている。		
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					
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	生活歴や日常の会話から希望、意向の把握に努め、本人が望む生活の支援に努めている。表現が困難な場合でも表情・行動から推察したり家族から聞き取りしたりして情報を得よう努めている。また定期的なカンファレンスで職員間で情報の共有化を図っている。		
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	家族に意見を聞き、職員全員でカンファレンスや意見交換を行い、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、カンファレンスを行い、利用者の状況変化に応じた職員の意見の検討がされている。それを反映させたアセスメント担当者の生活見直しシートが作成されているが、利用者の考えや反応、さらに家族の意見・同意共に介護計画書への記載は見られない。	○	3ヶ月の間に見直しシートに揚げた項目が改善されていても、介護計画にきちんと見直した内容を記入することを望む。

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	医療機関の受診や送迎支援、急な外出希望に対しても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	内科医については2週間に一回の往診があり、24時間対応の体制が出来ている。また歯科医とも連携が取れている。以前からのかかりつけ医への通院介助も個別に対応している。通院後の情報の共有は、家族とホームできちんとできている。		
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	重度化や終末期の対応は出来ない事を重要事項説明書に記載し、契約時に説明している。本人、家族も了承している。		
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	個人情報の取り扱いには、サービス規律に記載し入社時に説明している。個人の尊厳については、マニュアルを作成しミーティング時に読み合い浸透するようにしている。また、言葉掛けや対応に特に注意している。		
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	対話を大切にし利用者の希望を引き出し援助に努めている。何が希望かわからない利用者にも推測、誘導し、その人にあった毎日を過ごすことができるような支援を心掛けている。	○	今後も利用者に合わせて個別性のある支援の継続を期待する。

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、月に一度ユニットごとに外食に出かけている。日曜日の昼はフリーメニューとし、利用者の希望や好みのもを取り入れた献立となっている。通常は調理や片付けも利用者と職員と一緒に楽しみながら行っている。利用者と職員が同じテーブルを囲み楽しい雰囲気でお食卓を囲んでいる。		
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	概ね1:30~4:30を入浴時間としており、月・水・金または火・木・土の週3回の入浴が基本となっているが、毎日入りたい人や夜間入りたい人など、希望に応じて柔軟に対応している。但し、夜間は職員手薄のため、見守り入浴可の人以外はシャワー浴対応である。		
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	習字やフラワーアレンジメント、ハーモニカ演奏のボランティアがそれぞれ月に1回訪問、作品は部屋等に飾られている。また、月1回の外食や喫茶ツアーもある。リビングのカレンダーに予定が記入してあるので、それを見て楽しみにしている人もある。出来る事楽しめる事を見つけながら支援している。		
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	天気の良い日は買い物・散歩など希望に副って、毎日出掛けている。雨天時はユニット間を行き来することで気分転換を図っている。年に2回ホーム全体でバス旅行を企画し出掛けたり、花見のシーズンには弁当を持って近くの公園へ出掛けることが恒例となっている。		
(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	地下鉄の駅やバスターミナルからすぐの場所であるため交通量や見知らぬ人の通りが多く、利用者が外に出しまうと危険が多いため、家族の理解のもと玄関の施錠を行っている。しかし職員は鍵をかけることの弊害を充分理解しており「どこか連れてって」と言われる利用者、落ち着きがなくなった利用者等、その都度散歩に出るようにしている。		
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	利用者と共に3月と9月の年2回防災訓練を行っている。1回は消防署の協力により、災害を想定し行っている。法人内共通のマニュアルは作成されている。	○	防災訓練への地域の人々の参加や地元消防団の参加・協力を積極的に働き掛けていくことを期待する。またホーム独自のマニュアル作成も望む。

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	カロリー摂取量、栄養バランスをそれぞれ確保出来る様に援助し食事摂取量を記録している。糖尿の人に対してはカロリーを考え、体重減少の人には栄養補助食品を摂ってもらうよう支援している。水分摂取量は体調変化の見られる人には記録し摂取してもらえるようにしている。		
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	玄関にはベンチが置かれ靴を履き替える際には腰掛けることができ、ゆったりと落ち着けるスペースになっている。共用空間には利用者が作った貼り絵や写真等が飾られている。食堂スペースとは別にソファが置かれたスペースがあり、利用者が好きな場所でゆったりと生活できる様になっている。		
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、それぞれが孫の写真を飾ったり趣味で作った物を飾ったりしている。また家から馴染みの家具を持ち込んでもらっている。夫婦で入居の場合には、隣同士で可動式の間仕切りで仕切られた部屋も用意されている。		