

1. 調査報告概要表

〔認知症対応型共同生活介護用〕
平成 21年 12月 9日

【評価実施概要】

事業所番号	0170401574
法人名	株式会社 メディウエルジャパン
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21年11月6日	評価確定日	平成21年12月9日

【情報提供票より】（ 21年10月16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	10 人	常勤 7人, 非常勤 3 人, 常勤換算7.7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 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）	20,000円（11月～3月暖房費7,000円 別途）		
敷金	有（円） ☒ 無		
保証金の有無 （入居一時金含む）	☒ 有（39,000円） 無	有りの場合 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（ 10月 16日現在 ）

利用者人数	9 名	男性	2 名	女性	7 名
要介護1	1 名	要介護2			2 名
要介護3	5 名	要介護4			1 名
要介護5	0 名	要支援2			0 名
年齢	平均 83.7 歳	最低	72 歳	最高	95 歳

（5）協力医療機関

協力医療機関名	札幌みどりのクリニック、南一条病院、南三条病院、他
---------	---------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

住宅街に位置し、デイサービスが併設された家庭的な雰囲気の事業所である。介護事業に熱意ある運営者の姿勢が反映され、理念を基盤に一貫性のあるケアサービスを実施している。管理者はじめ職員の利用者理解は深く、自立支援や個人の尊厳を重んじた介助を行い、利用者の信頼に繋がっている。毎日の食生活を大切に、医療機関との密な関係を保ち健康支援に努めると共に、看取り介護の体制を整えている。地元住民とのふれあいは勿論の事、子供達との交流、災害時の連携やAED設置施設としての地域貢献など、地域に根差した運営を展開している。関わる全ての人との対話が重ねられ、事業所内の良好なチームワークの中で安心と安らぎのある環境作りを実践している事業所である。

【重点項目への取組状況】

重点項目①	前回評価での主な改善課題とその後の取組、改善状況（関連項目：外部4） 前回の改善課題である市町村連携については、市のグループホーム管理者会議などを通して情報交換、共有を進めているが、さらに市担当者の来訪時など機会を捉えて連携を図る方向にあり、その取り組みを期待する。 今回の自己評価に対する取り組み状況（関連項目：外部4） 運営者はじめ管理者、職員は評価の意義を充分に理解し、積極的な姿勢で取り組んでいる。具体的に日々のサービス内容の洗い出しや現状確認を実施し、職員個々の視野の拡大や意識向上に効果が見られ、サービスの質向上に活かしている。
重点項目②	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） 会議構成員として家族代表、町内会会長、副会長、民生委員、包括センター職員など多彩なメンバーで3ヶ月毎に開催している。事業所の現状や行事、地域交流、評価実施報告などを行い、率直な意見交換を通して地域動向や社会福祉などに及ぶ協議が展開され、地域、事業所それぞれの特性を活かし合う相乗効果に繋がっている。今後はさらに多くの家族への参加を働きかけ、開催回数増の取り組みが期待される。
重点項目③	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） 家族には利用者の日常生活や健康状態、状況変化について詳細な報告を行い、来訪や電話連絡の際、また年2回の家族親睦会など機会を得て家族との対話を大切に取り組んでいる。日常的な意向表出を促すと共にアンケート調査を行い、表された要望を検討し利用者の外出支援など具体的サービスに反映している。
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） 地域の事業所としての相互関係作りが進められ、町内会総会に出席し更なる地域啓発に取り組んでいる。地域の催しに参加し、事業所の家族親睦会や敬老会などには住民の方々や大学生、子供会の児童の来訪があるなど双方の交流が盛んである。清掃活動や花壇作りなど地域活動に参加し、AED設置施設として活用を報せ、地域福祉への貢献にも努めている。

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 (すでに取り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	開設時に母体組織の理念を受け継ぎ、家庭的な環境のもと、地域との関係重視を強調した理念を掲げている。事業所全体で理念の具現化に向けた具体的な話し合いが重ねられ、地域に密着したサービスの実践に取り組んでいる。		
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	事業所内の目立つ場所に理念を掲示し、更にネームプレートの裏にも記載している。理念を核として一貫性のあるサービス提供を目指しており、朝のミーティングでは日常的に確認し合い、全職員に理念が浸透している。		
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	理念に基づき相互関係作りに努力している。町内会総会に出席し、清掃活動や花壇作りなど地域活動の参加、AED設置事業所としての地域貢献、また町内会行事に参加し事業所敬老会には子供達の来訪を頂くなど双方向の交流が盛んである。近隣住民との普段のお付き合いも大切にしている。		
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	運営者や管理者は評価の意義、目的を十分に理解し積極的な姿勢で臨んでいる。ミーティングや業務の合間の時間を利用し、全職員でサービス内容の洗い出しや現状確認を具体的に行っている。職員夫々の視野の拡大や意識向上に効果が見られ、サービスの質向上に活かしている。		

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 (すでに取り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	家族代表、町内会会長・副会長、民生委員、包括センター職員などを構成員として3ヶ月毎の開催している。事業所状況を報告し、地域交流や連携、外部評価のモニター役など運営上の質疑応答も行われ、サービスの向上に有効に活用している。	○	事業所では運営推進会議は家族の意向表出の機会と捉えており、さらに多くの家族の参加を働きかけ多様な意見を頂くと共に、頻度も上げて2ヵ月毎の会議開催に取り組む事を期待する。
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	市のグループホーム管理者会議に参加して、情報の共有や意見交換を行っているが、十分な連携には至っていない。	○	行政の担当者とは、様々な機会を利用して事業所の実情やケアの実際を伝え、懸案事項やサービス課題を相談、協議するなど積極的な関係作りに取り組む事を期待する。
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	家族の来訪時や電話連絡の際には、利用者の日常生活の様子や健康状態を伝え、また状況変化についてもきめ細かく報告している。隔月で写真を掲載した広報を発行し、さらに3ヶ月に一度管理者、職員からの手紙送付など利用者個別の報告を丁寧に行っている。		
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	家族とのコミュニケーションを大切にし、話しやすい雰囲気に努めながら機会を捉えて意見の聴取に努めている。年2回の家族懇親会のほか、無記名で家族アンケートを取り要望を受けて、利用者の外出支援など具体的なサービス提供に反映させている。		
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	職員の交代は少ない状況にあるが、やむを得ない交替の場合には、新職員オリエンテーションや個別の実地訓練、シフト調整などを通して対処し、利用者ダメージなどの影響は発生していない。		

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	運営者は、職員のスキルアップを図るため外部での研修受講を積極的に促し、職員はスタッフ研修や各種研修会に参加している。研修後は職員間で共有している。利用者との暮らしの中での学びに加え、内部研修として誤嚥や転倒防止、AED設備の取り扱いなど、その都度懸案課題などについて知識や技術習得に務めている。資格取得への支援も行っている。		
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	管理者は、今年度の西区グループホーム管理者会議連絡協議会の役員を担っており、地域同業とのネットワークを築きつつ交流や情報交換の機会を持っているが、職員同士の交流は実施されていない。	○	地域の中で同様の課題を抱える同業者との相互訪問や職員交流の実現し、関係性を深めながら共に学び合いサービスの向上に向けた取り組みを期待する。
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	相談から利用に至るまで利用者の視点に立って本人の納得を第一に考え、利用者、家族には事前に何度か見学に来て頂いている。皆と一緒にレクゲームを楽しんだり、食事、お茶の時間を過ごす事で、新生活への不安感を少なくし馴染め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	職員は利用者を人生の先輩として尊び、親しみはあるが礼節をわきまえた対応をしている。家事の手伝いや楽しみ事など自発的にされる事を見守り、個々に沿う言葉掛けで作業を協働し、共に過ごす経過の中で互いに支え合い、労いや励ましの会話が多く交わされている。		

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)
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	家族との情報や意見交換を通して利用者の理解を深め、日々の係わりの中でどのように暮らしたいか本人の全体像の把握に焦点を当て検討し、ケアサービスの反映に努めている。		
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	その人らしい暮らしを支えるための課題や職員の気付きを持ち寄り、日々の打ち合わせや毎月の会議で検討している。本人、家族の意向や医療関係者の意見などを考慮し総合して、チームとして利用者個別の具体的な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た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	日常の状況観察を徹底し、生活記録を記述記入し、さらに特記事項については連絡ノートや申し送りを確実にして状態把握や共有を図っている。3ヶ月毎にアセスメント、カンファレンスを行い、計画の定期見直しのほか、本人の現状に即した計画見直しを実施している。		
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	医療連携体制により、利用者の日常健康管理や医療活用に努めている。通院介助や買物ツアー、理美容室への送迎、またお盆やお彼岸の際のお参りや読経など、利用者、家族の要望や状況に応じて柔軟に対応している。		

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 (すでに取り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し、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	内科医の月1回の定期往診、週1回の訪問歯科のほかに、身体状況に合わせた受診や毎週の訪問看護など適切な支援体制が整っている。看護師である管理者が常勤しており、日常の健康管理は勿論の事、特変時においても医師の指示を仰いで速やかに対応し、医療機関との密接な連携を図りきめ細かく支援している。		
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	終末期の看取りと看護に関する同意書が整備されている。事業所の限界を踏まえた上で利用者、家族の意向に添う看取りケアに取り組む方針であり、関係者間で最善策を共有し安心感のある終末期の支援を行っている。看取り後の対応についても検討している。		
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	職員の利用者に対しての言葉掛けは温かく、排泄介助はもとより、さりげなく身だしなみを気配りし、利用者のプライバシーやプライドを尊重した対応をしている。個人情報の使用の同意を得て、記録の管理も適切に行っている。		
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し、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	職員は待つ姿勢を持って見守り、介助をしている。一人ひとりに問いかけながら思いを受け留め、生活スタイルやペース、希望に寄り添った支援に気配りしている。		

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)
(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	食事を楽しむ事を生活の大切なベースとし、利用者の好みを考慮し、旬の物や懐かしい食材、収穫野菜の利用など献立を工夫している。料理を楽しんで食事ができるよう毎回おかずや調理法を知らせ、皆で和気藹々と食事を摂っている。調理の手伝いや準備、後片付けなど利用者のできる事を見守りながら一緒に作業を行っている。		
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	午後の時間帯で、週2回の入浴支援を行っている。個々の心情を察したタイミングや言葉かけで気持ちよく入浴できるよう支援している。毎日の清拭や状態によってはシャワー浴を行い、身体の清潔保持に努めている。		
(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	利用者の一人ひとりの個性やその時の状況を見極め、家事仕事や体操、ゲーム、カラオケなど自然体で力を発揮できる場面や、地域行事の参加や季節の行事などを企画し、暮らしの中の楽しみ事を支援している。		
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	散歩が好きな方、外出を億劫がる方と様々だが、玄関前のベンチでの日光浴や散歩、近隣への買物、菜園を覗いたり収穫したりと、職員はできるだけ外気に触れる機会を作り促している。お花見やドライブ、外食会は利用者の状態に留意した計画を立てて、皆が楽しめるよう工夫している。		
(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	玄関は日中は施錠していない。玄関ホームには併設事業所の窓口があり、玄関の風鈴や居間の入り口を引き戸にするなど目と耳での確認が容易になっている。職員は利用者の動向に目配りしており、鍵をかけないケアが実践されている。		

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 (すでに取り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	年2回消防署の協力で消火、避難訓練を行っている。2階からの速やかな避難誘導に備えてスロープを設置し、隔月の間隔で利用者職員が一緒になって自主訓練を重ねている。地域緊急連絡網があり、地域と密な連携を図り災害時支援体制の整備に取り組んでいる。		
(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	個々の食事、水分摂取量を記録し、過不足に注意をしている。一日を通しての食事は1500カロリー前後、水分は1500～2000ccを目安に、栄養バランスや嗜好に配慮した支援をしている。状況によっては栄養補助食品の使用や、嚥下状態に応じた刻み食や医師の指示を得た病人食など個別に対応をしている。		
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	共用空間の壁面には行事の写真や季節の飾りつけをし、話題提供の一つになっている。ベランダ側にソファが設置され、行き交う人々や季節の移ろいを感じられ、また台所から調理の音や匂いが漂い、家庭的な居心地の良い空間になっている。		
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	居室には、ベットや布団など好みの寝具や慣れ親しんだ家具、生活用品が持ち込まれている。整理箆箆や衣類、おむつなども人目につかぬようクローゼットに収納され、居室内は整理整頓された落ち着いた空間になっている。		

※  は、重点項目。