

1. 外部評価報告概要表

作成日 平成19年8月10日

【評価実施概要】

事業所番号	2970101966
法人名	ウエルコンサル株式会社
事業所名	フレンド高の原
所在地	奈良県奈良市朱雀6丁目2-15 (電話)0742-70-5031
評価機関名	なら高齢者;障害者;権利擁護ネットワーク
所在地	奈良市内侍原町8番地 ソメカワビル202号
訪問調査日	平成19年6月15日

【情報提供票より】(19年 6月 1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 15 年 9 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	9 人	常勤	2 人, 非常勤 7 人, 常勤換算 5.6

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨 造り		
	3 階建ての 地下1階 ~ 地上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)	48,900 円	その他の経費(月額)	36,000 円	
敷金	有()円 ○無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(500,000円) 無	有りの場合 償却の有無	○有/無	
食材料費	朝食	350 円	昼食	500 円
	夕食	550 円	おやつ	200 円
または1日当たり 円				

(4) 利用者の概要(6月1日現在)

利用者人数	9 名	男性	2 名	女性	7 名
要介護1	2 名	要介護2	1 名		
要介護3	5 名	要介護4	1 名		
要介護5	名		要支援2	名	
年齢	平均 83.8 歳	最低	73 歳	最高	98 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	高の原中央病院 中島クリニック
---------	-----------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームはバス道路に面し、バス停が前にあり、高級住宅地の高台にある。民家の傾斜を利用し、2階建てを改造し3階になっている。居間からは若草山をはじめ町並みが、パノラマのように見渡せ癒される。入居者一人ひとりの思いを聞き、自分らしく暮らせるように、本人にできることはしてもらっており、できないことを介助し、共に過ごし支える関係が作られている。併設のデイサービスとの合同行事をとうして、地域住民との交流がある。また、書類も充実しており、家族カンファレンスや職員のアイデアを出し合い介護計画書が作られている。奈良市保護課からの生活保護受給者の受け入れがなされており、安心して生活できる環境がある。

【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(関連項目:外部1)</p> <p>事業所玄関に掲げた理念掲示物は、入居者だけでなく、訪問される方にも分かりやすいように構成やレイアウトを工夫することが望まれる。また、ホームでどのように暮らしていけるかという理念を具体化するための権利や義務等についても、入居者や家族に分かりやすく伝えることの出来る書面内容の充実が望まれる。</p>
	<p>上記の取り組み、改善状況(関連項目:外部1)</p> <p>ホームを自宅と思って頂けるよう目指し、ご利用者、ご家族、地域の方々、職員が一体となって作り上げられたらと言う考えで、事業所独自の運営理念を具体的な内容に改善された。入居者、家族の権利と義務について、分かりやすい書面内容に改善された。</p>
重点項目②	<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:外部4, 5, 6)</p> <p>運営推進会議を自治会長、入居者、家族、職員の参加により、平成18年の夏祭りやお正月に2回おこなわれている。活動の報告やお互いの思いの意見交換がされている。</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>家族が来訪された時は必ず面接し、心身の状況や暮らしぶりを伝えると共に、家族の要望意見を聞く機会を設けている。ご意見箱を設置し、無記名でアンケートを投函してもらっている。</p>
重点項目④	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>自治会に加入し、草刈、ゴミ掃除、夏祭りの行事に参加し、自主的に建物の周りの落ち葉拾いを、毎日おこなっている。また、ホーム主催の行事を案内掲示し、地域の方々々に自由参加を呼びかけている。</p>

2. 外部評価報告書

(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	グループホームを自宅と思って頂けることを目指している。ご利用者、ご家族、地域の方々、職員が一体となって作り上げたいと言う考えで、事業所独自の運営理念を作り上げられている。 1.自分らしく安心できる生活をお手伝いします 2.入居者の尊厳を守ります 3.地域との連携に努めます		
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	玄関に運営理念を掲げて、目に付くようにされている。ケアは尊厳を重んじ、できる事はしてもらい、できないところを介助し、押し付けにならないように注意されている。		
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	自治会に加入し、草刈、ゴミ掃除、夏祭りの行事に参加されて建物の周りの落ち葉拾いを毎日おこなっている。ホーム主催の行事を案内掲示し、地域の方に自由参加を呼びかけている。		
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	外部評価に積極的に取り組み、評価結果について、全体会議で話し合いがされている。		
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	運営推進会議を、自治会長、入居者、家族、職員の参加により、平成18年の夏祭りとお正月に2回おこなわれている。活動の報告やお互いの思いの意見交換がされている。	○	運営推進会議は平成18年4月より、始まった新しい取り組みである。年2回会議を行なわれたことは、素晴らしいことである。今後地域包括支援センター、行政、地域住民の参加を依頼すると共に、サービス向上に向けて、具体的に話し合う場所となるように、期待いたします。

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)
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	奈良市より、実地調査に3名来られ、事業所の考え方についてPRし、現状の報告や指導を受けている。奈良市保護課と受給の方の受け入れの為、連絡を取り合っている。		
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	家族が来訪された時は必ず面接し、心身の状況や暮らしぶりを伝え、家族の要望を聞いている。一言通信や日ごろの暮らしの様子を、1か月に1回家族に、郵送にて報告し、2から3か月に1度は電話連絡している。		
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	ご意見箱を設置し、無記名でアンケートに記入してもらっている。家族来訪時は、個別に意見を聞く機会を設けている。 家族の会はない		
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	職員の異動、離職は必要最小限の範囲で行なっている。入居者に「御用があるから」と説明している。また、離職した方に遊びに来てもらうなど配慮されている。		
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	新人研修、中段階研修、サブリーダー研修、リーダー研修を順次行なっている。認知症介護実践研修、管理者研修、リーダー研修を計画的に受けるシステムがあり、全体会議で発表する場がある。		
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	同業者でグループホーム運営協議会を立ち上げ、情報交換や勉強会の場を設定している。		

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 (すでに取り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 本人が安心して、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	家族と一緒に見学して頂き、1週間程度の体験入所で、本人が納得してから入所している。また、併設のデイサービス利用者が入所されることがあり、馴染みながらサービス利用ができる工夫がされている。		
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	キューリやゴーヤの野菜作りや干し柿の作り方を、学んでいる。また、仕事として以前されていた、お好み焼きの作り方を一緒に教えてもらい、共に支えあう関係を作っている。		
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	一人ひとりの思いを十分に聞き、本人の希望や意向の把握に努めている。相手を傷つけない声かけ、受け入れてもらえる言い方をされている。		
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	入居者が自分らしい暮らせるように、本人の意見を聞き、家族に電話や家族カンファレンスの場で確認し、職員からアイデアを出し合って、介護計画を作成されている。	○	介護計画作成者は家族が言いにくい立場を良く理解し、より積極的に家族の意見を引き出す工夫を期待いたします。
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	期間を明示し、見直しされている。状態変化時には、随時見直しがされている。		

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 (すでに取り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					
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	併設のディサービスと合同の行事やレクリエーション(音楽やマジックのボランティアの訪問)を行い、地域の人たちと交流をしている。		
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、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	定期的に往診や診察をしてくださる医師がおり、相談できる関係がある。		
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	終末期の利用者はいないが、医師の許可や家族の希望を聞きながら、ターミナルの支援できる体制づくりをすすめている。		「フレンド」グループ内のホームにはターミナルケアの取り組みを経験されている看護師が介護職員へ指導・指揮をおこなっている。又、24時間体制のクリニックと医療連携を蜜にし、ターミナルケアの体制はすでに確立されており、当ホームへもスムーズに導入されることと期待いたします。
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	プライバシー保護の取り扱いマニュアルに基づき、人格を尊重した言葉かけがされている。「一言だより」の内容や写真の掲載について、本人・家族に許可を得ている。		
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	入居者のペースに合わせて、それぞれのライフスタイルで過してもらえるようにしている。今の状態を保つ為、めりはりを付けるように注意し、介助されている。また、うつ状態の方には、居室で話をしたり、一緒におやつを食べるなどして、本人の状態に併せた介助がされている。		

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)
(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	献立は入居者の好みや希望を取り入れ、季節感を重視している。行事に添った内容や、個人の誕生日祝いなど変化をつける様に配慮している。食材の買い物、準備、片付けなど職員と一緒にこなしている。食事内容により、職員と一緒に食べている。		
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	週3回昼間の時間を基本として、一人ひとりに回数、時間を聞き対応されている。同性の職員が1対1で対応し、ゆっくり時間をかけ、コミュニケーションの場にされている。		
、					
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	掃除、洗濯干し、洗濯たたみ、食事の手伝い、買い物等能力に応じて、役割分担されている。裁縫の好きな人、書道が好きな人、植物の手入れが好きな人に材料を用意し、楽しみの時間の応援がされている。		
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	雨の日以外は毎日散歩されている。スーパーへの買い物、公園など、目的を持って外出されている。歩行困難の方も、車椅子介助で外出されている。		
(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	昼間鍵をかけないで、玄関のドアが開くと音楽が鳴るように、工夫されている。職員はエレベーターの音や入居者の行動をすばやく察知し、対応されている。併設のデイサービスと連絡を取り合っている。		
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	緊急時対応のマニュアルがあり、緊急連絡先についても、取り決めがされている。訓練計画に基づいて、定期的に夜間と昼間の訓練がされている。消火器は階ごとに、1つ設置され、防火グッズも準備されている。近隣の方には、非常時の協力をお願いしている。		

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 (すでに取り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	一日摂取カロリー1400から1600カロリーを、水分は1000から1500CCを目標にされ、量について把握している。食べ残された時は、それに代わる物を補っている。食欲がなく何も食べてない方については、栄養ジュースや野菜ジュースを飲んで頂いたり、嚥下困難な方は、とろみ剤の使用をしている。		
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	玄関、居間、キッチン、浴室は民家をそのまま利用し、家庭的である。また、窓から若草山やそれに連なる山並みを見ることができる。壁は季節ごとに、一緒に作られた作品が飾られている。		
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	居室は6畳程度である。ダンス、鏡台、椅子、植木、装飾品、仏壇などを持ち込まれ、居心地よく過ごされている。		