

## 1. 外部評価報告概要表

### 【評価実施概要】

事業所番号	2970900334
法人名	ウエルコンサル株式会社
事業所名	フレンド生駒・菜の花Ⅰ・Ⅱ
所在地	生駒市中菜畑2丁目1117番地 (電話)0743-71-2220
評価機関名	特定非営利活動法人 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10月12日

### 【情報提供票より】(19年10月 1日事業所記入)

#### (1) 組織概要

開設年月日	平成 15 年 2 月 14 日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	12 人	常勤 7 人, 非常勤 5 人, 常勤換算 5.5 人	

#### (2) 建物概要

建物構造	RC鉄骨 造り		
	3階建て	1 階 ~ 3階部分 (地下1階有)	

#### (3) 利用料金等(介護保険自己負担分を除く)

家賃(平均月額)	48,000 円	その他の経費(月額)	39,000 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 450 円
	夕食	600 円	おやつ 200 円
	または1日当たり 1600 円		

#### (4) 利用者の概要(10月 1日現在)

利用者人数	22 名	男性 5 名	女性 17 名
要介護1	3 名	要介護2	7 名
要介護3	6 名	要介護4	4 名
要介護5	2 名	要支援2	0 名
年齢	平均 86.9 歳	最低 73 歳	最高 100 歳

#### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	東生駒病院・郡山いむらクリニック
---------	------------------

### 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当ホームは最寄の駅から徒歩15分、幹線道路から少し入った住宅街の中にあり、交通の便は比較的良く、近くには大型スーパーがあり生活もしやすく、竜田川の両岸に桜並木と花木があり利用者の絶好な散歩道となっています。寮を改良して作られた為、生活の共有部分であるリビング、台所、浴室等は狭さを感じさせるも、職員の工夫で安全、衛生面を重点に整理されています。居室は全室畳みで、利用者がゆったりした気持ちで生活出来る広さになっています。そして利用者の生活歴及び趣味に応じた飾りがなされています。日常生活面では散歩、体操、ちぎり絵等生活のリハビリテーションに力を入れ、音楽会や行事等で生活に変化を持たせ、利用者に寄り添っていく姿勢が一貫して見られます。又家族への連絡も定期的に行い、安心と信頼を得ているホームです。

### 【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)
	前回の評価は改善点がほとんどなしの評価であったが、浴室の排水口からの臭気のみ改善点は、調査報告後すみやかに改善され、ホーム全体の施設臭もなく、清潔さは保たれています。
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)
	利用者や家族に安心した生活が送ってもらえるよう、運営者(法人は他に5つのホームを持つ)、管理者、職員スタッフが丸となって運営に取り組み、健康に留意し、生活にハリを持たせ、生活支援に工夫をこらすよう常に改善の努力をされています。
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)
	運営推進会議において、ホームの説明や利用者の生活の様子を伝えたり、外部評価への取り組み状況の報告がなされています。又出席者からのホームへの期待や希望を聞く場として会議を位置づけ、その重要性を理解してもらえるように努められています。ただ地域(行政、自治会、民生委員等)の側からのより積極的な参加が得られるよう期待します。
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)
	家族の面会時やケア会議等の時に、家族の意見や苦情がないか積極的に聞き取るようにして、家族アンケートを取ったり、家族に一言通信を送ったりして、不安や心配のないよう対応されています。そしてこのホームの強みは、他に5施設を持ち、月1回のリーダー会、研修会で情報交換が行なわれた事等を運営に反映させているホームです。
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)
	ホーム側からは自治会行事への参加や行事等への参加を呼びかけたり、ボランティアの参加を求めたりして互いの交流が出来るよう努められています。地域の側からの働きかけが更に増えて施設のオープン化がより一層はかれるよう期待します。

## 2. 外部評価結果報告書

(  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	○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	利用者の尊厳を守り、ホーム、地域の中で安心して生活できるよう日々努力されています。外来者にはホームの理念等にも親しんでもらえるよう工夫されています。そして地域との連携にも努力されています。		ホーム入り口に理念をやさしく、目線に合うところに貼ってあり、その下の棚には利用者のかわいい工作物、飾り物を置いたりして、理念を読んだ時に堅苦しさを感じさせないよう工夫されています。
	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	職員会議等で常に意志統一をはかり、日々の生活支援の中で理念に基づく実践が行なわれています。		運営理念 1、自分らしい安心出来る生活のお手伝い。2、利用者の尊厳を守る。3、地域との連携(交流)に努める。
2. 地域との支えあい					
<input checked="" type="checkbox"/>	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	認知症介護の相談や見学者を受け入れたり、自治会会員として地域の行事に参加したり、交流もはかれるようホーム側からの努力は熱心にされていますが、地域、近隣者からのホームへの訪問等が気さくに行なわれる事を期待します。	○	施設のより一層のオープン化により、地域、近隣者からの訪問が増え、行事やレクリエーションの参加だけでなく、ホームで提供されているサービスの内容への深い理解と関心が高まる事を期待します。
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
<input checked="" type="checkbox"/>	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	運営者の経営方針で、自己評価においてサービス提供の質を問うたり、外部評価に対しても納得のいくまで意見を求められたりして評価の重要性を認識し、それを利用者の生活及び家族の安心につなげられるよう日々努力されています。又その上に改善すべき点の発見に努め、職員会議等で検討し、その実践に向けて努力されています。		
	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	行政や自治会には声かけされているが参加が少なく、家族会の場などを利用して年2回は実施されています。会議の内容については、利用者の現況やホームのサービス提供内容について報告がなされ、話し合われ、その結果をきっちり記録されています。	○	運営の難しさは理解出来ますが、堅苦しい議題ではなく、地域近隣の人に関心を持ってもらいやすいテーマを選択したり、案内もホームを知る会とかホームに学ぶ会等の案内にしたりの工夫を期待します。行政・近隣住民・ホームが一体となって運営されるものという認識が一般化されれば積極的参加も得られると考えます。

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	市の担当者にはホームの現況を報告したり、市の研修会、連絡会等には積極的に参加してホームの理解してもらえるように努力されています。		
<b>4. 理念を実践するための体制</b>					
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	月1回家族に書類を送る時に、一言通信や写真、フレンド便りを添付して、利用者のホーム内での様子を家族に伝え、利用者の理解につながる様努力されています。又ケアカンファレンスの時や、来訪された時には心身の状況や日頃の暮らしぶりを詳しく伝えるようになっています。		
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	パンフレットや重要事項説明書で理念や運営方針を説明したり、家族の意見、希望、苦情等については、ホームへの来訪時に個別に意見を聞いたり、ホーム独自のアンケートをとったり、苦情箱を設けたりして運営に反映できるようにされています。又提起された事実については運営推進会議等でも検討されています。		
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	職員の異動は必要最小限に留め、緊急やむを得ない場合はチームで馴染みの関係を作り、ホームの生活に馴染んでもらえるように努力されています。		
<b>5. 人材の育成と支援</b>					
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	職員には仕事上の目標設定をしてもらい、それを実現出来るように運営者はそれを支援しています。研修についても新人研修、サブリーダー研修、リーダー研修とグループ内の6施設対象に体系化し、実践研修、管理者研修等の外部研修は計画的に受けられるようにされていて、その伝達講習会的研修も実施されています。		1)採用後1ヶ月以内の研修実施されています。2)継続研修年4回実施されています。3)グループ内6施設のリーダー研修月1回実施されています。
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	運営者はグループホーム運営協議会を立ち上げ、職員の情報交換、勉強会を行ない、同業者との交流にも努力されています。		

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)
<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	初期の面談時に不安な点などをよく聞き、結論を急いだりはしないようにされています。ホームの入居についてはご家族と一緒に見学に来てもらい、気に入られれば1週間程度の体験入居から馴染んでもらえるようにされています。		
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	日常生活の中で利用者が可能な限り出来ること(食事の準備、洗濯物の片付け、植物の水やり等)は助けてもらえるよう工夫されています。又植物の育て方や折り紙の折り方、食事メニューの提案等は利用者より教えてもらっての関係で行なわれています。		
<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	利用者一人ひとりの思いや希望、意向に沿った生活をしてもらえるようされています。決して強制したり、否定したり、危険な事でも直接制止したりする事のないように実践されています。		
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	日頃から利用者及び家族の意見や気持ちを聞いてカンファレンスを行い、それぞれの課題(アセスメント)とケアのあり方(課題解決の目標設定)に基づいた介護計画を職員同士が意見やアイデアを出し合って作成されています。		ホーム内のスタッフ会議月1回実施されています。ホーム内のケア会議月1回実施されています。
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	実施期間を明示し、その終了時に見直しがなされています。そして大きく状態が変化した時はその都度全員で見直しを行い、次の計画の立案を実施したりされています。		

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)
<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 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	併設のデイサービスとの交流が出来たり、法人代表の親族が24時間診療のクリニックを開設していて、訪問看護事業も行なっておられるので、ターミナルケアまでの支援もされています。		
<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 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	ホームの嘱託医が週1回の診察を行い、健康管理に努めておられます。又、精神科、眼科、歯科等も利用者家族からの希望があれば受診できるようにされています。利用者が受診が必要となった時は、家族に連絡しかかりつけ医師に適切な医療が受けられるようにされています。		
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	重度化対応の指針を策定し、重度化や終末期に入る前には往診医、会社の看護師、訪問看護師、職員が、ご家族とカンファレンスを行い方針を決めるようにされています。又、その都度様子が変わる度に連絡を取り合って終末期に対応されています。		
<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	利用者の個性や人格を尊重した言葉かけや対応をされていて個人のプライバシーを損ねる事のないようにされています。又、運営規定や重要事項説明書には個人情報保護の規定も明文化されています。		
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	職員一人ひとりが利用者のペースを優先し、個々のライフスタイルに対応した支援をされています。又、自室におられる時間帯は部屋の外から見守りを行なうようにされています。		特に利用者の得意な分野を發揮してもらえるように努力されています。

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)
<b>(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</b>					
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	毎日の献立は利用者の好みにあったもの、希望にそったものが出されています。そして季節感も重視して、昔ながらの行事食も取りいれたり誕生祝食も出されたりしています。箸や湯呑み茶碗も利用者専用のもを使用されています。そして食事時はBGMも流れ、ゆったりした雰囲気です。		食事の準備や後片付けは職員と一緒にされています。
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	入浴の時間や回数の希望を聞き、ゆっくり入浴してもらえようようにされています。入浴は家族風呂と同じで、一人ひとり入られて、同性の介護者が介助し、プライバシーも守られています。		
<b>(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</b>					
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	利用者のそれぞれお得意なものの作品づくりに力を入れて毎日の生活を楽しんでもらえるようにされています。又、ホーム内の掃除、洗濯物の取り入れ、買い物等も能力に応じて分担してもらい、それを積極的に支援されています。		個人の興味、ペースにあわせて対応されています。
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	毎日の散歩やスーパーへの買い物、又季節に応じてピクニック、食事会、音楽会、運動会等に参加し、ホーム内の生活で終わることのないようにされています。		グループで出かけるのではなく個人個人で対応しておられます。
<b>(4) 安心と安全を支える支援</b>					
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	自動車道路に面した建物ですが、各部屋の利用者の動向を職員全員ですばやく察知するように努められています。又、外に出たがる利用者には一緒に一回りして帰ってくるよう努力されています。(部屋の入り口には鍵はありません)		
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	災害時における避難訓練計画(組織図、緊急時対応マニュアル等)は策定されていて、定期的に訓練や夜間想定での避難訓練等も実施されています。そして非常時には近隣からの応援も得られるようにされています。		避難訓練は年2回実施されています。(消防署訓練を含む)

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	一日の摂取カロリー、必要水分量、栄養バランスの把握はされています。又、食べ残された場合は他の物で補うようにされています。		業務日誌や看護記録にもきっちり記録されています。バイタルチェックは1日に2回実施されています。感染症マニュアルを作成し、手洗い、うがい等は励行するようにされています。
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	共用空間は狭さを感じさせますがリビングを家庭的な雰囲気ですごせるようソファ、テレビを置き、気のあった者同志語りあえるよう工夫したり、四季折々の花を飾ったり、利用者さん手作りの装飾品を飾るなどの工夫もされています。		
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	使い慣れた家具を持ち込み、全室畳の部屋を工夫して、装飾も各自好みのものをされていて、それぞれ落ち着いた部屋にされています。(共用部分より各部屋の空間はゆったりしています)		ご家族も泊まることが出来ます。