

# 1. 外部評価結果報告概要表

## 【評価実施概要】

事業所番号	2970300329
法人名	ウエルコンサル株式会社
事業所名	フレンド冠山・城跡園
所在地	奈良県大和郡山市南郡山町648-6 (電話)0743-55-0012
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 ソメカワビル202号
訪問調査日	平成20年2月7日

## 【情報提供票より】(20年1月30日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	昭和(平成) 14年 3月 25日
ユニット数	2 ユニット
職員数	19 人
利用定員数計	18 人
常勤	8人, 非常勤 11人, 常勤換算 11.2人

### (2) 建物概要

建物構造	木造 造り
	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)	51,000 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	450 円
	夕食	600 円	おやつ	100×2 円
	または1日当たり 1,600 円			

### (4) 利用者の概要(1月31日現在)

利用者人数	17名	男性	3名	女性	14名
要介護1	3名	要介護2	4名		
要介護3	5名	要介護4	4名		
要介護5	1名	要支援2			
年齢	平均 85.4歳	最低	69歳	最高	94歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	田北病院、奈良社会保険病院、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】

ホームは、歴史の重みを感じる郡山城跡の近く、新しい住宅地の一角にある。最寄の駅から徒歩圏にあり、交通の便もよい。2ユニットからなる木造2階建てで竹林や緑に囲まれ、春には鶯の声も聞かれる。職員は笑顔で接し、リハビリを取り入れた取り組みは、ホームに明るさをもたらし、利用者の心や体の元気の源となっている。協力医とは、24時間対応可能で、利用者や家族の大きな安心となっている。

## 【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)
	前回の調査では、改善課題は特に挙げられていない。日常生活支援の中から改善点の気づきがあれば、直に運営者と職員とで話し合い、その都度解決している。
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、管理者と運営者とで話し合い作成している。職員は、日々提供しているサービスの振り返りとして皆で話し合っている。今後は、ますますの向上につなげていただくよう期待する。
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)
	運営推進会議は、行政の参加が難しい状態にある。自治会長、家族等の出席者には、外部評価の内容説明、結果の報告をしている。今後とも、行政、地域への働きかけを促し、運営推進会議を活発にしサービスの質の向上、地域への連携が発展するよう期待する。
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)
	面会者も多く家族の意見は、積極的に受け入れる姿勢にある。年1回行われるアンケートは、無記名で行い、言いにくい事柄も言いやすいよう工夫している。また、24時間対応の医療機関との連携が、健康、重度化という家族の不安解消につながっている。
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)
	自治会に加入し、老人会、幼稚園児の訪問もある。ホームの行事には、隣人を招待し地域交流が活発に行われるよう努めている。中学生の職業体験も受け入れている。

## 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	『自分らしい安心できる生活をお手伝いします。入居者の尊厳を守ります。地域との連携に努めます。』との運営方針を定め、家庭的な環境のもとで地域住民との交流を図ることを謳っている		
	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	管理者と職員は、ユニットごとに「いつでもそばにいます。出かけましょう。」「笑顔で穏やかに暮らしていただきましょう」と目標を掲げ、常に理念を念頭におき、笑顔をもって利用者に関わっていくよう取り組んでいる。		
2. 地域との支えあい					
	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、グリーンキャンペーン(自治会清掃活動)に参加している。幼稚園児や老人会の方々の訪問もあり、地域の方から野菜を頂いたり、事業所の行事に隣人を招待して交流を深めている。付き合いが、隣人から地域に広がっていくよう期待する。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
	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	評価ファイルは、玄関に設置されており誰でも閲覧できる。また、職員すべてに回覧し改善すべき点については検討している。以前の調査から居室が並んでいる廊下の端に椅子を設置したところ利用者が使われており居場所の確保につながった。しかし、廊下の端は、非常口につながっており設置位置には工夫がほし		
	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	季節の行事を利用して2回開催し評価について説明するに留まっている。自治会や家族の出席はあったが行政の参加はなかった。	○	事業所の取り組み内容の報告や改善課題についての意見交換、要望、質問等の場として今後も会議開催の継続に取り組まれるよう期待します。また、行政の参加についても再度、市や包括支援センターに働きかけることが望まれます。

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 (すでに取り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	グループホームの現状を報告している。また、近隣中学校の体験学習も恒常的に受け入れている。		
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	面会者は多く、その都度心身の状況や生活状況を報告している。また、家族には毎月、カラー写真による誕生会や日常の様子が掲載された「フレンドたより」に一言通信を添えて送っている。		
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	玄関に意見箱を設けていると共に年1回の無記名によるアンケートを調査を行い、忌憚のない意見が聞けるよう工夫している。		
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	系列事業所間の異動や離職に備え、常に馴染みの職員がケアできるように体制の調整を図り、利用者・家族に不安を与えないよう配慮している。		
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	月1回のリーダー・サブリーダー研修を行っている。また、マネージャー(看護師)によるケア向上の研修・勉強会を開催し知識や技術のレベルアップを図っている。新人研修に対し、研修費用の一部援助を行い、外部研修受講の機会を与えている。		
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	事業者は、グループホーム運営協議会(6事業所参加)を立ち上げ情報交換・勉強会を行っている。活動を通じてサービスの質の向上に励んでいる。今後の発展、連携に期待する。		

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)
<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	家族同伴の見学や1週間の体験入所を行った。雰囲気慣れてもらい、本人や家族が納得し、不安感のない状態で受け入れている。		
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	調理の手伝いや盛り付けを職員と一緒にいき、利用者から「こうしたほうがいい」等と教えてもらったりと「世話する」のではなく「共に暮す」関係が見受けられた。		
<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	入所時に利用者・家族から希望や要望を把握し、その情報をすべての職員が共有してケアを行うよう努力している。家族の訪問時、情報交換を行い利用者の「思いの把握」に努めている。東京センター方式を一部取り入れて思いの把握に努めたこともあるが今は行っていない。		
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	利用者や家族の意向を尊重し、毎月1回のケア会議を持ち職員全員で話し合い、利用者主体の介護計画を作成しケアに当たっている。		
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	変化が生じた場合は、即見直しを行っている。本人の思いや家族、看護師、往診医の意見を元に職員を交えて検討し作成している。介護計画書には、家族の確認印を受けている。		

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)
<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	法人の関係医療機関から訪問看護や訪問リハビリを受け医療連携体制を生かした支援を行っている。系列のデイサービスの催しに参加し日常生活に変化をもったケアを行っている。また、外泊や、通院の支援も行っている。		
<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	歯科、眼科等の受診は、本人、家族の希望に応じて対応している。職員が受診に付き添うこともある。協力医とは、24時間連絡可能である。		
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	重要事項説明書で重度化対応指針について説明している。重度や終末期の利用者を支える為、本人、家族の要望を踏まえ、家族、協力医、看護師、職員と話し合い取り組んでいる。昨年ホームで看取りを終えた。		
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	理念にあるように利用者の尊厳を大切に、目立たずに、さりげない言葉掛けや配慮が伺えるケアを行っている。		
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、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	利用者個々の生活習慣を尊重し、昼寝をされる人、ゆっくりくつろぐ人、テレビを見る人、紙細工をする人と自由に時間を過ごせるようケアを行っている。		

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)
<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	献立は、頂き物の季節の野菜を使ったり、利用者の意見を聞きながら決めている。食材の買い物は、職員と一緒に行くこともある。食事は、職員と利用者が一緒にテーブルを囲んで会話を楽しみながら食べている。介助の必要な人には、さり気なく介助がなされている。		
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	入浴は、隔日に行い、同姓の介護者が、介助している。一人ずつプライバシーに配慮してゆっくり入浴できるよう言葉掛けを行っている。		
<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	絵が上手な利用者に、ユニット全員の似顔絵を描いてもらい廊下に掲げていた。また、リビングでは、洗濯物をたたみながらの会話が弾んでいた。		
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	外食や、買い物、散歩に行く等、季節の変化を感じる支援を行っている。市営の文化ホールへの観劇に同行するなど、個々の希望に副って幅広く戸外の文化にも触れる支援を行っている。		
<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	居間の扉を開けると玄関とつながっているので職員は、利用者の動向をすばやく察知できるため施錠はしていない。入浴時等、居間での見守りが手薄になるおそれがある場合、安全確保のため施錠している。		
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	緊急時の対応・連絡マニュアルが作成され、非常食も備蓄されている。訓練計画を策定し、イメージトレーニングや実施訓練を行っている。夜間については、イメージトレーニングを行っているが、全員での実施訓練を行なわれることを望みます。		

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	食事は、手作りで栄養のバランスも考えている。1日の摂取量、水分量も個々の記録に反映して管理している。リハビリ体操や、レクリエーション等運動量も多いため食事はほとんどの利用者が全量摂取し水分も十分取っている。また、入浴時には、改めて水分を取るよう勧めている。		
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	既成のテーブルや椅子の足を切って利用者のレベルに合わせ、使いやすく工夫している。安全確保の手すりは、随所に設置され転倒予防が図られている。バリアフリー構造に床暖房を取り入れ快適に過ごせるよう図られている。		
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	個々の居室は、基準より広く取られており、備え付けのベッドが設置されているが、利用者の持ち込んだベッドにお好みの毛布や、布団が敷かれている部屋もある。家具や小物など、今までの生活習慣がそのまま取り入れられている。		