

1. 外部評価結果報告概要表

【評価実施概要】

事業所番号	2970102923
法人名	ウェルコンサル株式会社
事業所	フレンド学園前・登美の森
住所	奈良市西登美ヶ丘7丁目13-31 (電話)0742-53-0881
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11月6日

【情報提供票より】(平成19年10月20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	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	11 人	常勤 4 人, 非常勤 7 人, 常勤換算 5.5 人	

(2) 建物概要

建物構造	単独型	木造造り	
	2 階建て	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)	57,000 円	その他の経費(月額)	45,000 円	
敷金	有() 円 ○ 無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	○有(700,000 円) 無	有りの場合 償却の有無	○有/無	
食材料費	朝食	400 円	昼食	500 円
	夕食	700 円	おやつ	100×2 円
	または1日当たり 1,800 円			

(4) 利用者の概要(10月 1日現在)

利用者人数	16 名	男性	6 名	女性	10 名
要介護1	1 名	要介護2	2 名		
要介護3	9 名	要介護4	3 名		
要介護5	1 名	要支援2	2 名		
年齢	平均 86.1 歳	最低 79 歳	最高 98 歳		

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	大森クリニック
---------	---------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

近鉄富雄駅、学園前から車で10分程度の、閑静な西登美ヶ丘住宅街にあり、小学校保育園に隣接し、緑の多い生活環境が整っている。ホームはデイサービスが併設されており、共同空間のリビングも広く、明るく、過ごしやすい場所となっている。入居者の個々のライフスタイルに合わせて、起床・食事・入浴・散歩の時間などの生活ができるように介助されている。終末期を安心して過ごせるように、地域医療と密接な関係ができています。

【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)	改善点なし
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)	職員は毎日「今日をふりかえって」と、1日の業務をふりかえる体制があり、全体会議で築きや改善点を明確にし、実践に生かされている。
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)	現在地域包括支援センターの職員と日程調整中である。地域包括支援センター職員、地域代表、家族と2ヶ月に1回開催を目標に検討されている。話し合う課題を決め、意見交換により、ホームの質の向上につながる会議を開催されることを期待したい。
	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)	家族来訪時は必ず個別に意見を聞く機会を作っている。無記名で家族アンケートを行ない、言いにくい事を言えるようにしてる。また、家族会はないが、音楽会など家族交流会を開いている。
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)	小学校、幼稚園の行事に参加したり、ホームに訪問してもらったりして、交流されている。また、自治会に加入して地域の掃除に参加している。音楽演奏のボランティアとの交流がある。

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)
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	1)自分らしい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。これらの理念を掲げ、地域と関わりを持ち、利用者が生き生き暮らせるように支援している。		
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	玄関に運営理念を掲げ、訪問時見えるようにされている。管理者は定期的に職員会議で、理念を説明し職員と共有している。年間目標、短期目標を作成し、日々の介護に実践されている。		
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	小学校、幼稚園の行事に参加したり、ホームに訪問してもらったりして、交流されている。また、自治会に加入して地域の掃除に参加されている。音楽演奏のボランティアとの交流がある。		
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地する意義を理解し、評価を活かし具体的な改善に取り組んでいる。	職員は毎日「今日をふりかえって」と、1日の業務をふりかえる体制があり、全体会議で築きや改善点を明確にし実践に生かされている。		
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	施設の行事に合わせて年2回運営推進会議を開き、家族が参加できるよう工夫されている。現在地域包括支援センターの職員と日程調整中である。	○	地域包括支援センター職員、地域代表者、家族と2ヵ月に1回開催を目標に検討されている。話合う課題を決め、意見交換により、ホームの質の向上につながる会議を開催されることを、期待したい。

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報告し、指導を受けている。市に対して、奈良市以外の利用者の受け入れができるように、お願いをしている。		
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	家族に「フレンドだより」や一言通信や写真を郵送している。家族来訪時にカンファレンスを開き、心身の状態や健康状態、日ごろの暮らしぶりを伝えている。面会の少ない家族には、定期的に電話連絡し、本人の状態を報告している。		
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	家族来訪時は必ず個別に意見を聞く機会を作っている。無記名で家族アンケートを行い、言いにくい事を言えるようにしている。まだ、家族会はないが、音楽会など家族交流会を開いている。		
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	職員の異動は最小限の範囲で行い、利用者のダメージを少なくするように努めている。1名の利用者に数名で関わり、同じように対応できる体制がある。		
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	フレンド内部研修、外部研修を計画的に受けるシステムがある。研修した内容はケア会議で報告する機会がある。また、施設外の研修費用は補助金があり、パート職員も受けることができる。		
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	運営者は地域のグループホーム7ヵ所と、グループホーム運営協議会を立ち上げ、定期的に情報交換、意見交換、勉強会などの交流をしている。行政に依頼し、介護保険に関する講演等を開き、サービスの質の向上につなげている。		

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)
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	家族と共に見学してから、希望により1週間の体験入所ができる。ホームの様子を理解し、納得した上で入所してもらっている。安心して過ごしてもらうよう、細かく家族と相談し関わるようにされている。		
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	日常の食事の準備、料理の味付け、洗濯物たたみ、等を一緒におこなっている。季節の飾りつけや植物の育て方を、共に楽しみ助け合う関係がある。		
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	入居者の生活歴を把握し、本人の表情やしぐさで思いを理解するように努めている。また、本人の意向に合った暮らし方ができるようにされている。		
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	本人の意向にそうよう、カンファレンスで家族と話し合い、職員や看護師の日頃の気付き、アイデアを出し合い介護計画書を作成している。		
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	介護計画の見直しは3ヶ月、6ヶ月の実施期間を明示し、ケア会議で話し合い記録をしている。状態変化時はそのつど話し合い、新しい計画を立てている。		

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)
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	ディサービスが併設されており、グループホームの様子を見聞し、ホームに入所される方がいる。医療面では、親族経営の訪問介護を利用し、ターミナルケアができる体制がある。		
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	事業所の協力医や、本人の希望のかかりつけ医の受診ができるよう支援している。家族と一緒に受診したり、家族に依頼したり、本人の状態を家族に伝えている。内科歯科は定期的に往診してもらえる協力医がある。精神科眼科は希望時受診できる。		
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	重度化に伴い意思確認書を作成し、家族、医師、ホームの看護師、訪問看護師、職員と、カンファレンスをおこない、対応方針を決めている。		
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	管理者は一人ひとりに尊厳をもって接するように、職員に話している。居室の入居時は声かけをしている。また、トイレ誘導は周りの人に聞こえないような声かけがされている。プライバシー保護について、職員と契約書を交わしている。		
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	起床時間、食事時間、外出、散歩時間、入浴時間等、本人の体調や希望を取り入れ、入居者個々のライフスタイルに合わせて過ごしてもらっているようにしている。		

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	献立は個人の好みに合わせ、季節や行事色のある食事内容が考慮されている。車椅子の方は、食卓の椅子へ移って食事ができるよう介助され、職員は利用者と会話をしながら、一緒に食事の準備や食事をする場面がある。		
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	入浴時間は昼間、週3回を基本として、ゆっくり話をしながら、1名ずつ同性介助で入浴されている。入浴中は脱衣場と浴室の戸を開め、プライバシーに配慮し、入浴が楽しめるように関わっている。		
(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	利用者の生活歴を聞き、何を誇りとされているかを把握し、一人ひとりの得意分野を生かした仕事を依頼している。必ず感謝の言葉を述べるようにしている。		
25	61	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさず、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の買い物に出かけられている。季節行事やピクニック、食事会、音楽会に参加し、月1回は出かけている。		
(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	玄関は日中は施錠せず、引き戸で、人の出入りが解る工夫がされている。入居者の部屋の窓、ベランダにストッパーを付け体が出ないように調整されている。外出する人がいれば、一緒に外出を楽しんでから、帰るようにしている。		
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	避難訓練計画書を作成し、定期的に訓練をしている。消火器は階ごとに設置し、防災グッズの準備がある。近隣の方にも、非常時の応援をお願いしている。		

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	一人ひとりの一日の食事摂取量、水分量を大まかに把握している。食べ残しされた時は、不足分を代替りの物で補っている。午前中嚙下体操をしている。ミキサーやとろみの工夫もされている。		
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	共同空間は広く、明るく、気持ちが良い、利用者はそれぞれ好みの場所で過ごしている。家具は家庭的な雰囲気に配置され、季節の飾り付けがされている。毎月訪問する幼稚園児の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	部屋には、鏡台、仏壇、椅子、タンスなどの家具があり、本人の作品や思い出の品々が持ち込まれている。希望により、洋室、和室の選択ができるようになっている。		