

# 1. 外部評価結果報告概要表

## 【評価実施概要】

事業所番号	2970101966
法人名	ウェ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	特定非営利法人 なら高齢者・障害者権利擁護ネットワーク
所在地	奈良県奈良市内侍原町8番地ソメカワビル202号室
訪問調査日	平成20年7月24日

## 【情報提供票より】20年7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	10 人	常勤	3 人, 非常勤 7 人, 常勤換算 5.6 人

### (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(7月1日現在)

利用者人数	9 名	男性	1 名	女性	8 名
要介護1	2 名	要介護2	3 名		
要介護3	3 名	要介護4	0 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 83.2 歳	最低	68 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・高田歯科・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】

ホームは閑静な住宅地にあり、土地の傾斜を利用して地下1階地上2階の構造になっている。最寄駅からのバスの運行本数も多く、ホームの前に停留所があるので交通の便は大変良い。玄関には季節の花が飾られ、利用者の手書きによる表札がある。併設のデイサービスや近くのグループホームとの合同行事で地域の方々との交流もある。職員は利用者の状況に合わせてできることは本人にしていいただき、できないところをお手伝いし、生きがいを感じるように接している。ホームを自宅とさせていただけるようなホーム作りをめざしている。

## 【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と今後の取り組み、改善状況(関連項目:外部4)</p> <p>前回指摘のあった運営推進会議に関しては地域の方の参加も得て定期的に開かれ話し合いの場となりつつあり、今後の取り組みを期待します。介護計画作成に関しては職員が話し合い作っているが、引き続き本人・家族の意見を引き出す工夫を期待します。重度化したときの支援に関しては運営者・管理者・職員で話し合い・共有することをすすめます。</p>
	<p>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</p> <p>自己評価表の作成、そして結果について運営者・管理者そして職員が一体となって話し合うことを期待します。</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>家族の代表・地域包括支援センター・奈良市職員・自治会役員等の出席により本年は3回実施している。内容については、その時々の問題をとりあげ、意見交換、助言をいただき、定着化している。</p>
重点項目③	<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>月1回フレンドだよりを発行し、管理者のメッセージを伝え利用者の近況報告をおこなっている。半年に1回アンケートを行い、苦情・意見を検討しサービス向上につなげている。</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、年1回の夏祭り行事に参加している。また町内クリーン運動にも参加している。実習生の受け入れも行い地域との交流をひろげつつある。</p>

## 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	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 上記の理念の下、地域との交流を図っている。		
	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	理念を玄関に掲げており、フレンドグループ全体で周知を図っている。		新人職員に対しても理念の周知を継続的にされることを期待します。
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	自治会に加入し夏祭りにも参加している。学生の職場体験にも協力し、実習生の受け入れもしている。		近所の保育園園長とも交流について話をされているとのこと、地域ボランティアの受け入れなど地元の方々との幅広い交流に期待します。
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	前回評価時に改善を指摘された項目に関しては、一部改善がされているが、介護計画作成や重度化に向けた方針の共有についての改善がされていない。	○	評価結果に関しては、職員に伝えるだけでなく職員全員で改善に向けての話し合い、取り組み、評価と繋いでよりよいサービスの向上を期待します。
	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	約2ヶ月に1回の割合で行われ、包括支援センター、奈良市職員、自治会役員の参加も得て定期的に行われ、その時々の問題を取り上げて話し合っている。		運営推進会議の議事録は毎回家族に郵送している。これを基に、家族からの意見を汲み上げる工夫を期待します。

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	奈良市とは保護課の関係で、連絡を取り合っている。また現状の報告や指導を受けている。		
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	家族が来訪されたときは必ず面談し、心身の状況や日ごろの暮らしぶりを報告し、家族の要望などを聞いている。また1ヶ月一回家族宛に一言通信を添えた明細等を送っている。		
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	6ヶ月に1度家族アンケートを行い、家族からの率直な意見、苦情を受け、改善を図りサービスの向上に努めている。また現在家族会の結成に向けて検討中である。		
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、離職は必要最小限の範囲で行っているが、やむを得ない時は出来るだけ利用者にはダメージを与えないように言葉を選び説明するなど、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	新人研修、認知症実践者講習など段階に応じた研修に参加している。また嚙下や感染症予防の講習も行われている。		継続した研修に参加できるように計画を立てて、取り組んでいくことをお勧めします。
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、情報交換や勉強会の場を設定している。また近くのグループホームとの交流をもち行事や講習会のお知らせを受け参加している。		

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)
<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	家族と一緒に見学していただき、一週間程度の体験入所も利用できる。入所前には家庭訪問を行い、職員にも報告し、情報の共有を図っている。「この部屋はあなたのもの」とし、安心していただけるようにしている。		
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	習字の得意な利用者にはホームの看板の作成をしていただいたり、洗濯物の片付け、水遣りなど行ったり、歴史や礼儀作法を教えてもらい日常生活の中で支えあう関係が出来ている。		
<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	日々のケアでは無理強いをしないように心がけて利用者が気持ちよく過ごせるよう言葉がけを行い、言葉や表情から意向を汲み取るようにしている。		
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	介護計画は全員で話し合い、意見やアイデアを出し合って作成している。	○	本人や家族の意向を積極的に汲み取り、目標を立て、利用者本位の介護計画の作成を望みます。
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	期間終了時や状態が変化したときは職員全員で話しあって見直しを行っている。		介護計画見直しの時も本人、家族と話し合ったことなど、後日見直し出来るように記録することを勧めます。

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)
<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	併設のデイサービスとの合同の行事、レクリエーションを行い、地域の人たちとの交流を図っている。		
<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	定期的に往診、診察をしていただいている医師がおり、相談できる関係がある。また24時間対応もしてもらえる。奈良市の基礎検診も受けており、併設のデイサービスの看護師によるバイタルチェックも行っている。その他歯科医院とも提携している。		
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	終末期の対応はまだないが、フレンドグループ内の他のホームの研修会で学んでいる。		
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<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	利用者の個性を尊重するように日々のケアで注意する点や気付きをノートに書きとめ、全員で共有している。		
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	利用者優先を念頭におき、利用者のペースに合わせたケアを行っている。		

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	季節感を重視し、季節に合った初物を出来るだけ提供している。またおやつは朝には果物、午後には甘味の物を提供し、食事が楽しみになるように心がけている。誕生祝い、行事食も楽しんでいただき、準備片付けは職員と一緒にやっている。		
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	週3回の昼間を基本としている。同性の介助を行い、プライバシーに配慮している。		
<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	利用者の生活歴を職員に伝え、書道の好きな人、裁縫の好きな人などに材料を用意し、支援している。また掃除や洗濯物の取り入れ、食事の手伝いなど役割があることで張り合いのある日々を過ごしていただけるように支援している。		
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	毎日の散歩を始め、月に1回の外食やスーパーまで歩いたり、車で買い物など希望に沿って外出の支援をしている。		
<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	玄関は安全のため常時施錠している。窓は3分の1開きで抑え、一週間に1回、全開にして換気を行っている。	○	玄関前は幹線道路であるため、安全上から常時施錠しているが、鍵をかけることのデメリットについても考え、かけなくても済む工夫を話し合われることを期待します。
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	緊急時対応マニュアルを策定し、定期的に訓練も行っている。消火器は台所玄関各フロアに設置され、職員も把握している。自治会より防災マニュアルもいただいている。		

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	一日の摂取量、水分量は記録されており、栄養バランスのとれた食事づくりがされている。お茶をゼリー状にするなど、できるだけ水分をとる工夫もしている。		
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	民家を利用しているため家庭的な作りである。季節の花が飾られ、壁には職員と利用者の共作による季節感のある作品が飾ってある。		
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畳ほどで、家具の持ち込みは自由である。タンス、鏡台、イスや装飾など、各々の使い慣れたものが配置されている。		