［認知症対応型共同生活介護用］

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
事業所名	フレンド学園前・登美の森
所在地	奈良県奈良市西登美ヶ丘7丁目13-31 （電　話）0742-53-0881

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
訪問調査日	平成20年11月26日

【情報提供票より】（H20年11月15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	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）	59,850　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
食材料費	朝食	400　円	昼食	500　円
	夕食	700　円	おやつ	200　円
	または1日当たり	円		

（4）利用者の概要（　11月　1日現在）

利用者人数		17 名	男性	5 名	女性　12 名
要介護1		3　名	要介護2	1　名	
要介護3		11　名	要介護4	2　名	
要介護5		0　名	要支援2	0　名	
年齢	平均	86.1 歳	最低	73 歳	最高　99 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】

高台の閑静な住宅地内にあり、まわりには森や畑が残って、四季の変化を楽しむことができる。また、小学校に隣接し、昼間子供たちの元気な声が聞こえてくる。玄関には、「いつもあなたのそばに居ます」「元気にまちに出かけましょう」というスローガンが掲げられ、安心感を与える。居間は明るくゆったり寛げる広さがあり、ベランダを通した眺めも良い。食事は、利用者の要望も聞き、すべて手作りでユニットごとにメニューも異なる。見た目や味もよく、利用者の楽しみの一つになっている。利用者本位でさりげなく細かなところまで配慮された質の高いケアをしており、利用者や家族の満足度も高い。

【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、運営推進会議がまだ開催されていなかったが、その後約2ヶ月に1回開催され、地域の理解も更に深まっている。

今回の自己評価に対する取り組み状況（関連項目：外部4）

自己評価は管理者が中心になって、職員にも意見を聞き、行っている。日々の努力により自己評価の「取り組んでいきたい項目」がゼロであったが、職員全員で評価の意義を理解し、自己評価を行ってサービスの向上に活かしてほしい。

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）

運営推進会議を、約2ヶ月に1回開催している。地域包括支援センター、民生委員、自治会、家族代表などが参加。事業所の現況や活動の様子を報告し、家族の思いなどを伝えている。また、防災対策や災害時の自治会の協力などについて話し合っている。

重点項目③

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）

面会時に日々の暮らしぶりを報告すると共に、家族の意見や要望などを聞いている。毎月「フレンドたより」や個々人の様子が書かれた「一言通信」を送っている。写真も同封している。また、重要項目説明書に内外の苦情受付窓口を記載すると共に、無記名アンケートや意見箱も設置している。

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）

毎日の散歩で、学校や地域の人たちと挨拶を交わしている。小学校の運動会、盆踊りや地域のお祭に参加すると共に、幼稚園児が月1回訪問し、歌や遊戯を披露してくれる。また、近くの人から、野菜や花木の苗を頂いたりする。

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	運営理念の一つに「地域との連携に努める」という項目があり、また「元気に町に出かけましょう」というスローガンがある。ともに、玄関に掲げられ、地域での生活の継続を支援している。		
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	誰でも目に付く玄関のところに、運営理念やスローガンが掲げられている。管理者は職員と共に理念を踏まえ、日々の介護に取り組んでいる。		
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	小学校の運動会、盆踊りや地域のお祭に参加している。幼稚園児が月1回訪問し、歌や遊戯を披露してくれる。また、近くの人に野菜や花木の苗を頂いたりする。		
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	自己評価は管理者が中心になって、職員にも意見を聞き、行っている。また、外部評価の結果についても、職員に報告すると共に、誰でも見られるように玄関に置かれている。できれば職員全員で評価の意義を理解し、自己評価してサービスの向上に活かしてほしい。		
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	約2ヶ月に1回開催している。地域包括支援センター、民生委員、自治会、家族代表などが参加。事業所の取り組みを報告し家族の思いを伝えると共に、防災などについて話し合っている。		

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	市に事業所から現況報告するだけでなく、本社から市に対して積極的な働きかけをしている。		
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	面会時に健康状態や日々の様子を報告すると共に、毎月「フレンドたより」や個々の様子が書かれた「一言通信」を送っている。写真も同封している。		
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	主に面会時に、家族の意見や要望を聞いている。また、重要項目説明書に内外の苦情受付窓口を記載すると共に、無記名アンケートや意見箱も設置している。		
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	グループ内やユニット間での職員の異動はあまりない。やむおえない場合は、利用者への影響を最小限になるように配慮している。		
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	年間の研修計画が立てられ、新人研修、及び各立場、段階ごとに研修が行われている。また、公的に行われる研修会にも順次参加している。現場での研修報告も行われている。		
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	グループ内に6つのグループホームがあり、研修などで交流している。また、運営者は、グループホーム運営協議会を立ち上げ、他のグループホーム同士の交流の場を積極的につくってサービスの向上に努めている。		

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、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、場の雰囲気に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	まず家族と共に見学をしてもらい、希望があれば一週間程度の体験利用ができる。職員が顔なじみになり、安心して利用してもらえるよう配慮している。		
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	食事の準備や後片付け、洗濯物の片付け、野菜や花の手入れなど、各々できる範囲で一緒に行っている。また、日々の生活の中で、昔のことやお年寄りの知恵を職員が教えてもらうことも多い。		
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	自分から思いを伝えることができる人もできない人も、一人ひとりの思いの把握に努力し、その人らしさを大切にしている。また、利用者が職員に思いを伝えやすい雰囲気づくりにも配慮している。できれば、フェイスシートに、生活歴や生き甲斐などの欄を大きくし、さらなる意向の把握に努めてほしい。		
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ィアを反映した介護計画を作成している	本人の意向と共に、面会時に家族との会話の中から要望を聞き、職員の意見も参考に計画を作成している。作成後は、家族に説明し了解を得ている。	○	介護計画の作成に当たっては、ケアカンファレンスを開催し、本人や家族の意見を改めて聞く機会を設けることを望みます。
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	介護計画は、通常3～6ヶ月に1回、変化があるときは随時見直しが行われている。計画実施に対する評価も行われ、記録されている。		

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）
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	すぐ横にデイサービスがあり、互いに交流している。グループ内のグループホームが集まって、共同イベントも開催されている。また、医療・介護複合モールが開設され、ターミナルケアにも対応している。		
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	2週間に1回、かかりつけ医の往診がある。また、通院が必要なときは、付き添いは家族が基本であるが、家族が来れないときは職員が付き添う。定期健康診断も行っている。		
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	グループ全体で、重度化や終末期に対応できるような医療的な支援体制つくっている。重度化対応指針も策定しており、実際にターミナルケアを2例経験している。		
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	入浴や排泄、入室のときなど、プライバシーの確保や声かけに注意している。また、個人情報の保護や守秘義務についての職員研修を実施している。		
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	基本的な食事の時間帯は決まっているが、その日の利用者の希望やペース、体調に合わせて一日のスケジュールを決め援助している。個々のライフスタイルを大切にしている。		

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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	利用者の希望も聞きながらメニュ一を考え、ユニットごとにすべて手作りの食事を提供している。また、一緒に準備し、職員全員で楽しく会話をしながら食べている。外食やイベント時の仕出しも、楽しみの一つになっている。		
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	利用者の希望を聞きながらゆっくり入れるるように、半数ずつ一日おきに入浴している。同性介護を基本にし、お風呂でのコミュニケーションを大切にしている。		
（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	買い物、食事の準備や後片付け、洗濯物の片付けなどをできる人は一緒に行っている。書道や裁縫、野菜づくりやその収穫も楽しみになっている。		
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	一日一回は全員散歩などで外出し、外気に触れることができるよう支援している。また、買い物や畑の手入れ、各種のイベントなどでも外出の機会を設けている。		
（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	昼間、玄関に鍵はかけられておらず、ベランダにも自由に出ることができる。現在利用者は落ち着いているが、外出傾向のある人は、職員がさりげなく付き添って散歩に出かけるようにしている。		
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	緊急時対応マニュアルが作成されており、年2回の防災訓練を実施している。年1回は、夜間訓練も想定し実施している。地域にも非常時に応援をお願いしている。食糧の備蓄も行われている。		

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）
（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	バランスよく食事が取れるよう、個人に合わせた食事支援が工夫されている。一人ひとりの一日の食事量や水分量が把握できるように、個人ファイルに分かりやすく記録されている。		
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	居間兼食堂は明るくゆったりとしており、テーブル席のほかに座りやすいソファーが置かれている。ソファーに座ると、四季折々の森や畑の風景を楽しむことができる。浴室やトイレも使いやすく、随所に手摺りもつけられている。		
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	ベッドや机・イス、テレビや仏壇など基本的に居室への家具の持ち込みは自由である。利用者の希望にあわせて畳も設置し、個性的で居心地良い居室になっている。		