

[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	2970900334
法人名	ウェ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)0743-71-7220
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12月18日

【情報提供票より】(H20年 12月 10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
職員数	36 人
利用定員数計	27 人
常勤	14 人
非常勤	22 人
常勤換算	17.5 人

(2) 建物概要

建物構造	RC鉄骨 造り		
	3 階建ての	1 階 ~	3 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)	48,000 円	その他の経費(月額)	1,300 円	
敷金	有(円)	○無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(500,000 円)	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	1,600 円		

(4) 利用者の概要(11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】

事業所は、私鉄の駅から徒歩7分の住宅地にあり、近くにはショッピングセンターや緑豊かな神社がある。3階建ての会社の寮を改築し、デイサービスと3ユニットのグループホームからなる。イベントでデイサービスとの交流も多い。居室は畳敷きで押入れも付いており、なじみの家具やテレビを置いてスッキリと落ち着いた雰囲気がある。食事は各ユニットごとにメニューも異なり、すべて手作りである。盛付も美しく、味もとてもよい。利用者の意向やライフスタイルを大切にしたいケアを行い、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	<p>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)</p> <p>前回の評価では、「地域とのつき合い」においてより積極的な交流の取り組みと、「運営推進会議を活かした取り組み」において、回数を増やして、より地域の理解を深めることが期待された。徐々に地域の理解は深まりつつあるが、行政と協力し運営推進会議を開催し、さらに地域との交流や連携ができるように期待したい。</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>職員にも意見を聞き、管理者が中心になってまとめている。また、外部評価の結果については、会議のときに職員に報告している。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。</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>地域包括支援センター、行政、自治会、家族の代表が参加し意見交換をしている。内容は、事業所の現況、防災対策、家族の思いなどである。今年度については4月と6月に開催されているが、その後管理者も交代し、日程調整がうまくいかず以後開催されていない。運営推進会議を開催し、より地域の理解を深めてほしい。</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>家族の面会時に、職員が最近の暮らしぶりや健康状態を伝えている。また、毎月の「フレンド便り」ではイベントの様子などを、各個人には「一言通信」で、暮らしぶりや健康状態を文章にして送っている。家族の意見や思いも面会時に聴くようにしているが、無記名のアンケートも実施している。また、内外の苦情受付窓口も重要事項説明書に記載している。</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>ホームとして自治会に加入しており、会議や清掃行事に参加している。近くの神社のお祭りに参加している。また、散歩のときは、地域の人と挨拶を交わしている。事業所の建物の構造上、地域の人が気軽に立ち寄りにくいように思われる。地域のボランティアに来てもらうこともあるが、できれば地域の幼稚園や小学校、中学校などとの交流も望まれる。</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 (すでに取り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1つに、「地域との連携に努めます」という項目があり、また、「元気にまちに出かけましょう」というスローガンがある。わかりやすい言葉で、地域との関係を大切にしている。		
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	玄関に理念やスローガンが掲げられている。職員休憩室には、理念やスローガンだけでなく、今年の目標や今月の目標も掲示されている。理念や目標を意識し、日々の実践に取り組んでいる。		
2. 地域との支えあい					
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	○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	ホームとして自治会に加入しており、会議や清掃行事に参加している。近くの神社のお祭にも参加している。また、散歩のときは、地域の人と挨拶を交わしている。	○	できれば地域の幼稚園や小学校との交流や中学校の体験学習の受け入れなどの交流も望まれる。
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	○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	職員にも意見を聞き、管理者が中心になってまとめている。また、外部評価の結果については、会議のときに職員に報告している。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。		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	○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	地域包括支援センター、行政、自治会、家族の代表が参加し意見交換をしている。今年度については、4月と6月に開催されているが、日程調整がうまくいかず、以後開催されていない。	○	管理者が交代するなど、開催回数が少なくなっている。より積極的に働きかけ、運営推進会議を開催して理解を深めると共に、サービスの向上に活かしてほしい。

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	事務的な現況報告は随時行っているが、事業所の責任者が市の担当者と顔をあわせて話し合う機会が少ないように思われる。	○	行事に招待したり、「フレンド便り」などを市役所に届けるなど、市の担当者と直接顔を合わす機会を多くし、より連携を深めてほしい。
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	家族の面会時に、職員が最近の暮らしぶりや健康状態を伝えている。また、毎月の「フレンド便り」ではイベントの様子などを、各個人には「一言通信」で、暮らしぶりや健康状態を文章にして送っている。		
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	面会時に家族の意見や思いを聴くようにしているが、無記名のアンケートも実施している。また、内外の苦情受付窓口も重要事項説明書に記載している。		
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	フレンドグループホーム間及びユニット間の職員の異動は、あまり行わず、馴染みの関係を大切にしている。止むを得ず異動するときは、利用者に影響が少ない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	計画的に新人研修、中段階研修、サブリーダー研修、リーダー研修などが行われている。また、県が主催する研修にも参加している。また、研修報告を行っている。		
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	運営者が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と積極的に交流をはかっている。また、管理者個人も同業者と交流があり、情報交換を行っている。		

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	家族と共に見学をし、1週間程度の体験入所も可能である。職員と信頼関係をつくり、徐々に馴染めるように配慮している。また、併設されているデイサービスとも交流があり、そこからの入所も可能である。		
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	食事の準備や洗濯物の片付け、水やりなどを一緒に行っている。また、料理方法や味付けから人生のアドバイスまで、人生の先輩としていろいろなことを教えて頂くことも多い。		
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	入居時だけでなく、日ごろの会話の中から、本人や家族の思いや意向を聴く努力をしている。また、アセスメントシートもより本人の意向が反映できるように改良する予定である。		
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	計画の作成にあたっては、職員の意見と共に本人や家族の思いや意向も踏まえ行っている。計画は、非常に具体的で、職員全員が共通認識を持ち、実施できるように工夫している。		
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	基本的に6ヶ月に1回見直ししているが、変化があったときは随時見直しを行っている。見直しに際してはケア会議を開き、職員と話し合うと共に、家族にも説明して了解を得ている。		

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)
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	事業所には、デイサービスが併設されており、音楽療法など共通イベントで相互に交流している。また、マッサージ治療院も事業所内にあり、利用されている。		
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	事業所には週2回かかりつけ医の往診があり、個人には2週間に1回の往診を行っている。通院は、基本的には家族が付き添うが、家族が出来ない場合は職員が付き添っている。		
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	重度化対応指針を策定しており、実際に4例ターミナル支援を行ったことがある。重度化した場合は医者や家族と相談し、方針を決めている。また、フレンドグループの有料老人ホームに重度の利用者用のユニットを設け、利用できるようにしている。		
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	職員は、就職時に守秘義務について誓約書を提出している。また、プライバシーの保護についても研修し、現場において部屋の入室やトイレ誘導などの声掛けにも注意している。		
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	利用者の希望により、散歩やレクリエーション、絵を描いたり新聞を読んだりしている。また、自分の部屋で過ごす人もいる。一人ひとりのライフスタイルを大切に支援を行っている。		

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)
(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	ユニットごとに利用者の要望も踏まえ、メニューを考え料理している。旬の食材を用い、器や盛付、季節感を大切にしている。利用者もできる範囲で、盛付や後片付けなどを行っている。		
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	基本的に一日おきに週3回、午後の時間帯に入れるようにしている。同性介助で入浴支援を行っている。入浴剤を入れ、リラックスしてもらえるように配慮している。		
(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	料理の味付けや盛付、食器の片付けや洗いもの、洗濯物の片付けや掃除など、その人ができる範囲で行っている。また、絵画や書道、裁縫などを楽しむにしている人もいる。		
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	毎日できるだけ多くの人が、交代で散歩や買い物に出かけられるようにしている。また、食事会やお花見、運動会や音楽会などイベントで外出する機会を設けている。		
(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	玄関には日中鍵はかかっておらず、非常口も内側から開けることができるようになっている。エレベーターもロックがなく、自由に乗ることができる。外出傾向のある人は、職員が付き添うようにしている。		
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	消防署も立ち会って防災訓練が年2回実施されている。そのうち一回は、夜間を想定して行われている。災害時には自治会の協力も得られるように話し合っている。食料や水の備蓄も行っている。		

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)
(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	一日を通じて食事量や水分量がおおよそ把握し、個人ファイルに記録している。不足した場合は、他のもので補えるよう配慮している。		
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	玄関から直線の廊下があり、左右に居室や居間、浴室やトイレがある。会社の寮を改築してつくられているが、バリアフリー化し、適所に手摺をつけ、明るい照明を配置している。また、季節感や家庭的な雰囲気が感じられるように配慮している。		
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	居室は畳敷きで、そこにベッドを置くようになっており、とても家庭的で落ち着いた雰囲気がある。押入れもあり、スッキリしている。使い慣れた家具やテレビなどが持ち込まれている。		