

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番地
訪問調査日	平成 21年 2月 24日

【情報提供票より】平成 21 年 2月 1日

(1) 組織概要

開設年月日	平成 14 年 3 月 25 日
ユニット数	2 ユニット
職員数	30 人
利用定員数計	18 人
常勤	8人, 非常勤 22 人, 常勤換算 11.5 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)	51,000 円	その他の経費(月額)	円	
敷金	有(円)	〇無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	〇有(500,000円) 無	有りの場合 償却の有無	〇有 / 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(2月 1日現在)

利用者人数	17 名	男性	2 名	女性	15 名
要介護1	4 名	要介護2	5 名		
要介護3	5 名	要介護4	2 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 86 歳	最低	70 歳	最高	93 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	郡山青藍病院、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】

当ホームは最寄り駅から徒歩圏にあり、静かな住宅地の一角で、まわりには竹林や広い敷地には草花が植えられており、2階建ての住宅で、暖かく家庭的な雰囲気、職員は常に笑顔で接し利用者の方も明るく元気で日々を送っている。利用者さんのペースで、童謡の歌にあわせて指体操やホットケーキを作ったりして穏やかに過ごされている。ホーム便りを毎月発行し家族や地域に配布して啓発や、交流に努めている。近隣の中学生の介護体験学習を受け入れて利用者との関わりの中から、優しさや思いやる心を育てており、利用者の癒しにもなっている。

【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。個々の生活の記録を詳細に取りケアプランは具体的で見やすく作成され、3ヶ月毎に評価を見直しを行い、ケアに活かされている。
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職員で評価の課程で気づいたことや、注意点を話し合われていて、日々のケアやサービスの向上に活用している。
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)
	2ヶ月に1度開催している。メンバー構成は利用者代表、家族代表、民生委員、市福祉課または地域包括支援センター職員の参加を得て、特にテーマを決めずに出された意見を討議し、さらに地域との交流やケアの質の向上に取り組んでいる。
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)
	毎年行われる家族アンケートは、無記名で意見を言いやすいように工夫されている。重要事項説明書には内外の苦情受付窓口を記載している。毎月発行されているホーム便りを通して日々の生活の様子を報告されている。
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、幼稚園児の交流、中学生の介護体験学習の受け入れをしている。ホームのイベント等にも隣人を招待したり、運営推進会議を活用し地域との相互交流をより深めている。

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	運営理念に「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。」とわかりやすい理念が謳われている。		
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	目に付きやすい所に掲示し管理者、職員共に日々確認し、具体的にケアに活かしている。		
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	自治会に加入し地域のクリーンキャンペーンに参加したり、ホームの行事に招待したり、保育所の園児との交流や、中学生の介護体験学習も受け入れている。		
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	評価の結果を全職員で話し合い、基本方針を共有しサービスの質の向上に向け改善に努めている。		
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	運営推進会議は2ヶ月に1度開催され、利用者、家族、民生委員、包括支援センター、福祉課の方々が参加を得て、利用者の暮らしや、家族の意見、地域の抱える問題点等を話し合い連携を深めている。		

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	地域包括支援センターや市役所へは、制度の情報や助言を求めサービスの質の向上の為に連携している。		
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	運営推進会議に順番に家族に参加してもらったり、ホーム便りを発行し日々の生活の様子や、活動を報告している。健康状態の変化等、その都度報告しながら対応している。金銭管理は、毎月報告している。		
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	重要事項説明書に苦情受付窓口が明記されている。運営推進会議への参加、来園時や、無記名アンケート、電話等で家族の意見を聞く努力をしている。		
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	職員の定着率がよく、異動は少なくしているが、やむを得ずの異動や、離職に備えて2人を馴染みの職員として配慮している。		
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	内外研修を積極的に受講している。研修書類や議事録の回覧、全体会議での報告もなされている。事業所内に「フレンド学会」をつくり、地域の関係者も参加し事例検討など働きながらの研修をすすめている。		
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	運営者はGH運営協議会を立ち上げ、フレンドグループや同業者と情報交換や研修をして交流を深め、サービスの質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	永年馴染んできた生活習慣や趣味を家族から聞き取り、スムーズに馴染めるように配慮している。見学や体験入所をしてもらい徐々にサービスを開始している。		
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	料理、野菜、花つくりの得意な方がいて教えてもらったり、季節感のある壁掛けやカレンダー等を作ったり利用者の生活歴から職員は学び、楽しむことが多い。		
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	利用者一人ひとりの気持ち、入居前の生活習慣や好み、やりたい事、家族の意見等聞き、日々の生活を大切に、希望に添った支援が出来るよう努力している。		
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	日ごろの暮らしの中から、利用者の好みを引き出し、職員が意見を出し合い、また家族カンファレンスで介護計画を作成している。介護計画は、毎日を穏やかに日常生活ができる様、歩行、排泄の自立など、具体的になっている。		
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	介護計画は、3ヶ月毎にカンファレンスで評価し、見直しを行い、急な変化にはその都度、医療関係者、家族とも話し合い、状態にあった計画を作成している。		

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	同法人内の手厚い介護サービス事業、関係医院、訪問看護と連携し、本人の状況を家族と相談しながら、柔軟な支援をしている。		
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、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	月2回の定期診察を行い、心身の状態を介護ノートに記録し、家族と相談しながら、医療が受けられるよう支援している。また、家族の希望を聞きながら、通院の支援をし、受診結果の家族への報告は電話でおこなっている。		
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	重度化した場合の対応について方針を決め、家族、職員、医療関係者と話し合い支援している。重度化した場合や終末期については訪問看護の支援も受けながら行っている。		
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	入居者の状態に応じた声かけをし、優しく接している。また、居室のドアは閉められており、プライバシーを確保しながら、ドアの小さい窓から様子を見ることが出来る。		
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	一人ひとりの体調やペースを大切に、歌に合わせた指体操や貼り絵などを、職員と楽しくされている。また自室で過ごされている方は見守りされている。		

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	入居者の好みの献立に、季節の野菜を取り入れた食事をされており、誕生日の寿司やおやつホットケーキ作りを、職員と楽しくされている。		
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	入浴は週3回としているが、入浴時間、回数など本人の希望を聞きながら、入浴を楽しめるように支援している。また、足浴も適時とり入れ気持ちよく過ごされている。		
(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	日常の食料の買い物に出かけたり、野菜の下ごしらえや、洗濯物の手伝いをされている。生活歴を活かした、書道、裁縫の好きな人に材料を用意し支援している。		
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	公園の散歩、スーパーの買い物、食事会、自治会のイベントに職員と共に参加している。ホームの庭に椅子、テーブルが設置されており、お茶やお話をしたりして、戸外で過ごすよう支援している。		
(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	居室、玄関には日中をかけないケアに取り組んでいる。また、ベランダや庭に気軽に出入できるようになっており、職員が見守りされている。		
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	緊急時の対応のマニュアルを作成しており、緊急連絡先も貼っている。避難訓練も定期的に行い、近隣の方に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	食材に魚、肉、野菜をバランスよく調理されたものを、職員の見守りや介助されながら食事されている。食事の摂取量、水分量を記録し、食べる量、栄養のバランスを考えた支援をしている。水分摂取の困難な方には、カンテン、ゼリーなどにして補給している。		
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	台所、トイレ等家庭用を取り入れ、玄関には、花が生けられ、入居者と職員で作った貼り絵、人形で飾られている。		
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	居室には本人の希望のダンス、机が置かれて、家族の写真や自作の貼り絵や人形が飾られて居心地よく過ごせるように支援している。		