

### 1. 評価結果概要表

#### 【評価実施概要】

事業所番号	2671400253
法人名	ウエルコンサル株式会社
事業所名	フレンド平城山・山城
所在地	〒619-0215 京都府木津川市梅美台2丁目1-1 (電話) 0774-71-8170

評価機関名	社団法人京都ボランティア協会		
所在地	京都市下京区西木屋町通上ノ口上ル海湊町83-1 ひと・まち交流館 京都1階		
訪問調査日	平成22年4月2日	評価確定日	平成22年6月29日

#### 【情報提供票より】(平成22年3月10日事業所記入)

##### (1) 組織概要

開設年月日	平成 14 年 12 月 26 日		
ユニット数	2 ユニット	18 人	
職員数	27 人	常勤 10 人, 非常勤 17 人, 常勤換算 11.2 人	

##### (2) 建物概要

建物構造	鉄骨 3階建ての1、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)	0 円	
敷金				
保証金の有無 (入居一時金含む)	有	有りの場合 償却の有無	期間: 24ヶ月均等償還	
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 1800 円			

##### (4) 利用者の概要(3月10日現在)

利用者人数	15 名	男性	1 名	女性	14 名
要介護1	0 名	要介護2	2 名		
要介護3	4 名	要介護4	5 名		
要介護5	4 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 84.2 歳	最低	79 歳	最高	91 歳


##### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	公立山城病院、大森クリニック、富田歯科
---------	---------------------

フレンド平城山・山城は奈良県との県境にあり、道路延伸等の地域開発が今なお続く地域である。洋風3階建、周辺地域の街並みに溶け込み、開設から7年余が経過し、新興住宅地ではあるが、地域とは友好的な関係が構築されている。地元自治会を通してグループホーム「フレンド便り」や行事案内が定期的に配布され、地元の夏祭りには出店の場が確保されている。保育園児との交流、散歩時の挨拶などの日常の様子から、ホームが地域に根付き馴染みの関係の中で生活が営まれていることが理解できる。一方当ホームの強みは、職員の利用者本位のケアの姿勢である。引き続いた利用者の看取りに、職員集団はもとより、ホームドクター、訪問看護師、総括マネージャーの連携により取組まれ、採用間もない職員からリーダーに至るまで、緊密な情報収集と「家族の脇役に徹し」つつ支援しようとの共通認識のもと、職員が一体となり事態に臨んでいる。家族の思いと他の利用者をも気遣いつつのケアは、職員一人ひとりに「プロのいる家庭」を意識させ、ケアの質への関心を抱かせるに至っている。

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>開設以来の課題であり、理念にも挙げられている地域との連携は、ホームの広報が自治会を通して配布され、保育園児、小中学生、ボランティア等の来訪が増し地域との連携が図れている。同業者との交流について、地理的に近い奈良県のグループホーム運営協議会が立ち上がり、職員は情報交換や研修に参加している。利用者の思いや、意向の把握については、利用者との馴染みの関係や、コミュニケーションの深まりから内容に改善がみられる。</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>評価に関する、理解と意義について総括マネージャーが職員に説明するとともに、職員の意見を求め自己評価の確認をしている。報告書は、職員全員で読み課題の認識を新たにする機会としている。</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>当会議の概要は、重要事項説明書に明記され、2ヶ月1回開催し記録が残されている。構成は、市役所担当課長、自治会役員、近隣住民、民生委員、地域のボランティア、家族代表、管理者である。ホームは行事、職員の活動報告をし、メンバーから地域の情報提供や、意見の交換がされている。「フレンド便り」への注文や、ボランティア・職員に対し、活発な意見交換がなされ、意見に対する具体的な改善への取り組みがなされている。</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>家族の面会が多い家族で週4回、少ない家族で2ヶ月1回程度である。来訪時には、ホームでの様子、出来事などを伝えるとともに、意見や、要望、苦情などを聞くよう努めている。無記名の家族アンケートがなされており、法人本部で回収され、直接本部に伝えられるルートが確保されている。</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>ホームと地元自治会とは友好的な関係が築かれ、恒例の夏祭りにはホームも店を出し職員、利用者共々参加し、地域とにぎやかな時間を過ごしている。他にクリスマス教室など、自治会行事の呼びかけに応じると共に、ホームの便りや、行事の参加呼びかけも自治会を通して配布してもらい地域への周知に役立っている。散歩や外出、清掃活動時には、会話も交わされ、日常的な顔馴染みの関係ができていく。</p>

2. 評価結果（詳細）

（  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					
		○地域密着型サービスとしての理念			
1	1	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	当法人は、奈良を中心に複数のグループホームを運営する法人である。これらのグループホームの共通理念は、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の3点を挙げている。この理念を踏まえて、当ホームの目指すところを前任の管理者とともに「プロのいる家庭」と定めている。		
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	法人全体の会議では理念が問われ、ホームの職員会議等では、理念にそったケアを念頭に入れ、検討している。重要事項説明書に理念を記載し、利用時に説明するとともに、玄関に表示し理念の意識化に努めている。特に実践面では利用者に対する傾聴、地域との連携に重きを置き取り組んでいる。		
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	ホームと地元自治会とは友好的な関係が築かれ、恒例の夏祭りにはホームも店を出し職員、利用者共々参加し、地域とにぎやかな時間を過ごしている。他にクリスマスリース教室など、自治会行事の呼びかけに応じると共に、ホームの便りや、行事の参加呼びかけも自治会を通し配布してもらっている。散歩や外出、清掃活動時には、会話も交わし、日常的な顔馴染みの関係ができています。		
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	総括マネージャーが評価に関し職員に理解を促し、職員の意見を求め、自己評価の確認をしている。報告書は職員全員で読み課題の認識を新たにする機会としている。地域との連携はホームの広報が自治会を通して配布ができ、保育園児、小中学生、ボランティア等の来訪も増し地域との連携を深めている。同業者との交流については、地理的に奈良県のグループホーム運営協議会を立ち上げ、職員は情報交換や研修に参加している。		
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	会議は、2ヶ月1回開催し記録が残されている。メンバーは市役所担当課長、自治会役員、近隣住民、民生委員、ボランティア・家族代表、管理者である。行事等の活動報告をし、メンバーから地域の情報提供や、意見の交換がされている。「フレンド便り」への注文、ボランティア・職員に対し活発な意見交換がされ、改善への取組みがなされている。利用者の思いや、意向の把握については利用者との馴染みの関係や、コミュニケーションの深まりから内容的に改善がみられる。		

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	運営推進会議のメンバーでもあり、ホームに対するアドバイス等を得て、サービスに反映している。相談があれば気軽に応じてもらえる関係は出来ている。	○	当ホームにおける、認知症のケアの経験を生かし、市職員への研修の場に活かすなど、提案してはどうか。
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	毎月広報紙「フレンド便り」を金銭出納と共に送っている。内容は日常生活や、イベント等の写真とコメントに加え、リーダー等が自筆で利用者一人ひとりに「ひとこと通信」を書き添え送っている。ホームでの生活の様子が家族によくわかると歓迎されている。今後は行事の家族へのお誘いなども盛り込み、家族の参加を呼び掛けてみてはどうか。		
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	家族の面会は多い家族で週4回、少ない家族で2ヶ月1回程度である。来訪時には、ホームでの様子、出来事などを伝えるとともに、意見や、要望、苦情などを聞くよう努めている。無記名の家族アンケートがなされ、法人本部で回収され、直接本部に伝えられるルートが確保されている。		
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	現管理者は、現職に着任し期間は短い、利用者との馴染みの関係は築かれており、前任者も統括マネージャーとして現場を訪ねフォローされ、利用者、職員関係は維持されている。緊急やむを得ない異動や、離職に備え、チームケアに取り組んでいる。今年度離職はなく、異動は最小限にとどまり、なじみの関係は維持されている。		
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	法人本部と一体的に研修計画が設けられ充実している。ホームの内部研修は月1回テーマを定め研修をしている。外部研修は本社から情報が流れ、希望を申し出れば許可され、参加時の勤務扱いや、費用の補助がなされている。受講者は社内研修や、職員会議で伝達講習をしている。職員個人別の経歴ファイルが整備されている。		
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	法人の経営者は、事業所の数から奈良県を足場に県内のグループホーム運営協議会の組織化に取り組まれている。この中で同業者との情報交換や、研修が行われ、参加している。当ホームと建物をつなにする別組織のグループホームとはレクリエーションを合同で行うなどの交流がある。京都府下の施設との交流も事業所は限られているがこない、運営の参考にしている。		

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)
<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	パンフレットに常時相談に応じると記載し、見学に応じ、利用者や職員と共に過ごすひと時をもつようにしている。体験入所も可能であることを話し勧めることもある。家庭訪問も同様、可能な限り利用者理解の手がかりを得る努力をしている。利用に際しては親しんだ家具等の持ち込みも勧めている。同時に入所後の家族の電話等のフォローを求め、利用者の気持ちの安定に留意しつつ入所を見極めていく。		
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	日常生活面での可能な役割を持てるよう配慮すると共に、得意分野で腕前を発揮できるような場面づくりを工夫している。洗濯のたたみ方に、「あんた下手やなあ」と教わり、魚の煮つけ方を教わるなど、生活経験の豊富さから教わることが多い。支援する側、される側の意識を忘れ協働生活者としての関係を作りたいと考え、支援している。		
<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	入所から時間も経過している利用者が多く、日々のコミュニケーションや表情、行動から利用者が求めていることや、意向のくみとれる関係が築きあげられつつあり、得られた情報はアセスメントに反映している。家族からは家族の来訪時に意向や、思いを確かめ、「家族カンファレンス」を開催する場合もある。		
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	ケース記録をもとに計画策定担当が介護計画を作成し、職員会議で検討し決定している。独語・徘徊が顕著で薬を服用していた利用者を生活歴や、利用者、家族、関係者から収集した情報をもとに、ホーム内の利用者の役割をプランに入れ介護計画を作成し、利用者の表情、症状の軽減、投薬の減少へとチームにより取組まれている。	○	現在、日々の記録や、共有化された情報等をまとめアセスメントにつながるよう、書式の見直しが法人全体で取り組まれている。多様な視点の情報を活かした介護計画の作成が期待される。
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	介護計画は特に変化がなければ6ヶ月毎、状況によっては3ヶ月で見直しを行っている。「全体状況アセスメント」、「ケア記録」、「看護記録」他のデータを基に「サービス評価表」をつけ職員会議にかけ、場合によっては家族の参加も得て検討し、見直しの介護サービス計画書を作成している。		

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	利用者の理美容を希望される際の送迎。受診に家族の同行が難しい場合の同行、利用者の個別要求に基づく、例えばお見舞いなどの外出希望に、可能な限り対応している。		
<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	基本的には、協力医療機関(ホームドクターと称している)が主治医(内科)となり、毎週往診がある。歯科医は年2回受診している。精神科等の受診が必要な場合は、家族が同行し受診している。認知症専門医との連携は現段階ではない。健康面や医療面についての家族の不安は現在特にない。		
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	本社において「重度化対応指針」が策定されている。短期間に3人の看取りを経験し、利用者の終末期に臨み、利用者・家族の思いを最優先し、「家族の協役」をチームの共通認識とし支援している。医師、看護師、ケアマネジャー、ユニットリーダーとの連携の下、臨終まで立ち会えた職員は、「スキルアップを図ると亡くなった利用者に誓った」、「スタッフ間に深いレベルの疎通が図れた」、「的確な指示のもと会議を繰り返し、安心してケアに取り組めた」と述べ、多くの学びを得ている。	○	得られた貴重な経験を、ケア全般の質の向上への動機づけにつなげ、ケアの総合力アップに活かされることを期待する。
<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	理念に「尊厳を守る」と記され、事業所内研修にプライバシー研修が実施されている。トイレ誘導等の言葉かけには、職員間でお互いに注意し合っている。居室、トイレに鍵は設けられていない。プライバシー保護の観点から、検討を期待したい。		
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	個々の利用者のペースを第一に、基本的な1日のタイムスケジュールはあるが、起床・就寝・食事・入浴等、可能な限り本人の意向に沿うことを優先している。		

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>(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	献立は日頃の利用者の好み、季節感を入れ、和食中心で立てられている。食材購入は職員が分担し、利用者と共に購入に出かけることもある。食事は和気あいあいとした雰囲気の中で進められている。食堂の広さの制約もあり、職員は利用者とは食事は取れていない。準備や食器を洗いながら職員、利用者間のおしゃべりは弾んでいる。調理への利用者の参加は物理的に厳しいが、可能な範囲でしている。		
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	入浴は回数・時間帯の要望を利用者から聞き、希望あれば朝、夕食後の入浴にも対応できるよう努力している。マンツーマン、同性介護を原則としている。		
<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	洗濯、掃除、台所の手伝いなど分担し、日課になっている利用者もある。マフラーを編んだり、指人形をつくる人。水彩画やちぎり絵を趣味とする人。写真を趣味とする人の写真がホームに飾られ、漢字に詳しい人、書道が達人な人と多彩である。これらの趣味、得手を日々の生活に活かせるよう支援している。		
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	ホームの周辺は建物もゆとりを持って立てられており、見晴らしは良い。ただしホーム前は幹線道路で交通量は多い。日課として散歩に出かける人もあるが、気分転換、運動のための散歩など、見守り支援している。四季折々の花見、外食、地域の行事や、保育園、自治会夏祭りなど、月1回は行事関連で出かけている。		
<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	ホームの門扉は施錠されているが、解錠は簡単にできる。建物玄関口は、昼間は施錠されていない。2階非常口は施錠されており、非常時の対応に注意が必要である。徘徊をする利用者もおられ、見守りは欠かさないようにしている。		
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	ホームは3階建てで避難は階段が2か所、エレベーター1基で、避難には困難が予測される。非常階段脇に何らかの対策が望まれる。避難訓練は年2回実施し、内1回夜間想定訓練をしている。対地域に関しては運営推進会議の中で、関係情報の提供と、情報交換がなされている。備蓄物品は準備されている。		

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)
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	一人ひとりの日々の食事摂取量、水分量を把握し、体重も定期的に記録している。ヨーグルト、栄養補助食品を準備し、必要があれば使用している。糖尿病などの状態に応じ、人工甘味料を使用等の支援をしている。		
(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	ホーム入口から、家庭的な雰囲気の屋内が廊下越しに見渡せる。屋内の観葉植物や、花瓶の花が雰囲気を和らげている。屋内はバリアフリーで、車いす利用者もおられる。リビングの隣りは食堂で、炊事の音と、お料理の香りが充満し家庭の親しさを醸し出している。2階のユニットへは、いったんドアを出て、ホームエレベーターで移動する。屋内のレイアウトは1・2階とも同じである。利用者の居室はリビングの周り、廊下の両側に設けられている。		
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を活かし、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	居室には整理ダンスや、ソファを持ち込みシンプルに過ごされている利用者、同様のダンスの上に写真や、鏡等でにぎわっている部屋、テレビ、ハンガーラックを持ち込み、更に床に敷かれた畳、絨毯によって部屋の様子、住人の個性が際立つ。窓からの採光はよく、ホーム周辺の真新しい家や、小高い丘が見渡せる。		