

評価結果報告書

地域密着型サービスの外部評価項目構成

	項目数
I. 理念に基づく運営	<u>11</u>
1. 理念の共有	2
2. 地域との支えあい	1
3. 理念を実践するための制度の理解と活用	3
4. 理念を実践するための体制	3
5. 人材の育成と支援	2
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援	<u>2</u>
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応	1
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援	1
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	<u>6</u>
1. 一人ひとりの把握	1
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	2
3. 多機能性を活かした柔軟な支援	1
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	2
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援	<u>11</u>
1. その人らしい暮らしの支援	9
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり	2
合計	<u>30</u>

事業所番号	2775801398
法人名	株式会社 メデカジャパン
事業所名	ひらのケアセンターそよ風
訪問調査日	平成 20 年 7 月 16 日
評価確定日	平成 20 年 8 月 12 日
評価機関名	特定非営利活動法人ニッポン・アクティブライフ・クラブ

○項目番号について
 外部評価は30項目です。
 「外部」の列にある項目番号は、外部評価の通し番号です。
 「自己」の列にある項目番号は、自己評価に該当する番号です。参考にしてください。
 番号に網掛けのある項目は、地域密着型サービスを実施する上で重要と思われる重点項目です。この項目は、概要表の「重点項目の取り組み状況」欄に実施状況を集約して記載しています。

○記入方法
 [取り組みの事実]
 ヒアリングや観察などを通して確認できた事実を客観的に記入しています。
 [取り組みを期待したい項目]
 確認された事実から、今後、さらに工夫や改善に向けた取り組みを期待したい項目に○をつけています。
 [取り組みを期待したい内容]
 「取り組みを期待したい項目」で○をつけた項目について、具体的な改善課題や取り組みが期待される内容を記入しています。

○用語の説明
 家族等 = 家族、家族に代わる本人をよく知る人、成年後見人などを含みます。
 家族 = 家族に限定しています。
 運営者 = 事業所の経営・運営の実際の決定権を持つ、管理者より上位の役職者(経営者と同義)を指します。経営者が管理者をかねる場合は、その人を指します。
 職員 = 管理者および常勤職員、非常勤職員、パート等事業所で実務につくすべての人を含みます。
 チーム = 管理者・職員はもとより、家族等、かかりつけ医、包括支援センターの職員等、事業所以外のメンバーも含めて利用者を支えている関係者を含みます。

1. 評価結果概要表

【評価実施概要】

事業所番号	2775801398
法人名	株式会社 メデカジャパン
事業所名	ひらのケアセンターそよ風
所在地	大阪府大阪市平野区長吉長原4-17-6 (電話) 06-6769-6275

評価機関名	特定非営利活動法人ニッポン・アクティブライフ・クラブ		
所在地	大阪市中央区常盤町二丁目1番8号親和ビル402号		
訪問調査日	平成20年7月16日	評価確定日	平成20年8月12日

【情報提供票より】(平成20年6月18日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成16年7月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	14 人	常勤	13 人, 非常勤 1 人, 常勤換算 13.4 人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨 造り		
	3 階建ての	2 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)	60,000 円	その他の経費(月額)	35,000 円	
敷金	有(円)		○ 無	
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(300,000 円) 無	有りの場合 償却の有無	有	
食材料費	朝食	300 円	昼食	450 円
	夕食	650 円	おやつ	100 円
	または1日当たり 1,500 円			

(4) 利用者の概要(6月18日現在)

利用者人数	18 名	男性	4 名	女性	14 名
要介護1	6 名	要介護2	4 名		
要介護3	4 名	要介護4	4 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 87.83 歳	最低	81 歳	最高	101 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人報恩会長吉総合病院 土居整形外科医院 さえき歯科医院
---------	--------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

事業主体の株式会社メデカジャパンは、民間介護ビジネスの上位企業で、現在141の直営事業所を全国で展開している。当事業所は、大阪府内7事業所の中で最初に開設されている。「共に生きる。私があなたの苦しみや悲しみを少しでも分けてもらえるなら。私があなたの癒しに少しでもなれるなら。私があなたの希望に少しでもお手伝いできるなら。私は生きている価値があると思えるのです。」を法人の理念として、各事業所が目指すサービスの根本的あり方を示している。事業所を利用しても今までの生活の延長線上であるように、家族・知人・友人などが訪問しやすい、地下鉄「長原駅」から徒歩2分という至便なロケーションにある。柔らかい感覚の床、明るく広がりのある空間、木目調の家具などは、落ち着いた居心地のよい環境を備えている。サービスの提供場面では、ホーム長・管理者をはじめとして、常に愛情と熱意をもって、一人ひとりに寄り添う支援をしている姿が伝わってくる。

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) ①「事業所独自の理念づくり」についてはほとんど進展がなされていない。②市町村との連携の取り組みについては、改善され、必要に応じて取り組んでいる。③「職員を育てる取り組み」については、外部研修の受講生は、会議や報告書で受講内容を伝えるよう改善している。④「重度化に向けた方針の共有」については、職員の終末ケアに向けた勉強会を行うなどしているが、家族との文章の取り交わしにまで達していない。⑤「災害時の地域との連携」については、取り組みがはかどっていない。
	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) 職員全員が情報交換・提案をするなどして取り組み、管理者・フロアリーダーによって取りまとめている。現在のサービス提供の現状や課題を明確化し、浮かび上がった内容を改善に結び付けている。
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) 構成員を決め会議体を組織し、昨年の春一度開催しているが、定期的開催にまで至っていない。ホーム長・管理者は、会議の重要性は認識しており、現在は基礎作りとして、長吉西部連合会長、平野区民生委員協議会会長などの役員を訪問し、協力を依頼しているところである。
	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) 玄関に意見箱を置いたり、家族の訪問時に積極的に相談を受け入れるように努めている。苦情・意見があった場合、速やかに対応すべく、報告書に記入し、ミーティングで話し合い、事業所の運営に反映するようにしている。
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) 町内会への加入要請の働きかけに努力しているが、まだ実現までには届いていない。地域の秋祭りへの招待を受けての参加、イベントなどのボランティアの受け入れを実施して、地元の人々と交流を図っている。現在、近隣の保育園児との交流を進める準備を進めようとしている。

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	「私たちは、高齢者社会で果たす役割の重大性を自覚し、明るく元気ですこやかなヒューマンライフを支えます」と寄り添うサービスを事業所の理念としているが、事業所と地域との関係性強化の内容の表明が十分とはいえない。	○	住み慣れた地域で暮らし続けられるよう支援する一方、より強い地域との支え・支えられる関係が、利用者のさらに豊かで当たり前の暮らしを具現化するものであることを考え合わせ、地域社会を志向することの意義を踏まえての理念の見直しが望まれる。
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	日常よく目にするところに、「基本理念」「介護サービスの基本方針」「品質方針」をそよ風憲章として掲示している。毎日の朝礼では理念を唱和し、業務の中で理解を深め、生かすようにしている。		
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	町内会への加入要請の努力にもかかわらず、実現には至っていないが、地域の秋祭りに招待を受けて参加したり、地域のボランティアによるフラワーアレンジメントや夏祭りのイベントの支援を受け入れており、また近隣の保育園児との交流の準備を進めている。		
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	職員全員が意見・提案を評価表に記入し、各フロアリーダー、管理者が取りまとめて作成している。特に地域とのかかわりの弱さなどを見直すきっかけとなっており、改善努力を積み重ねている。		
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	地域代表、地域包括支援センター職員、利用者、利用者家族を構成員として会議体を組織し、昨年4月に一度開催しているが、定期的開催には至っていない。ホーム長・管理者は、会議の重要性を理解しており、長吉西部連合会会長、平野区民生委員協議会会長に相談に伺い、基礎づくりを進めている。	○	地域に開かれたサービスとしての質を確保するためには、町内会、老人会、民生委員などとの連携が必要である。幅広い立場の委員構成による会議を2ヵ月ごとに定期開催し、サービスの提供状況について報告すると共に、その内容について評価・要望・助言を受ける取り組みが望まれる。

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	公的扶助を受けている利用者の支援で、また福祉サービスの利用や金銭管理で「あんしんサポート(地域福祉権利擁護事業)」の区在宅サービスセンターに訪問するなど、必要に応じて連携している。		
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	家族の訪問時を捉えて、管理者が利用者の暮らしぶりや健康状態を伝えている。家族から預かる金銭については、個人別の金銭出納簿に基づき報告し、確認はサインで得ている。「そよ風便り」で行事予定などの案内を行っている。		
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	玄関に意見箱を設置し、家族の訪問時には積極的に相談を受け入れるように努めている。苦情・意見があった場合は、速やかに対応するよう心がけ、その対応を報告書に内容・過程・結果として記録し、ミーティングで話し合い、質の向上を図る上での重要な情報として進取的に運営に反映させている。		
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	新入職員には、先輩職員が同じシフト(4シフト)で入り、約1ヵ月をかけて個別的ケースの対応の仕方などを指導している。介護サービスの質の持続、スキルの蓄積には、離職率の低下を避ける必要があり、職員のキャリア形成に意識して取り組み、最近では定着してきている。		
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	年間計画に基づき、法人研修、外部研修を実施しており、リーダー研修などの経験に応じた研修が受講できる体制が取っている。外部研修の受講者は、全体会議や報告書の回覧などで職員に研修内容を伝達している。		
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	平野区グループホーム連絡会(15事業所)が、自主的に毎月開催されている。単なる交流にとどまらず、日常生活上のお世話など(食事のメニュー、おやつ)についての情報交換や困難事例の勉強の場ともなっており、交流に前向きに取り組む姿勢を持っている。		

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)
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	体験利用ができるが、希望者はほとんどいない。かわり始め、会話が積み重ねられ、馴染みの関係が作り上げられると、帰宅願望が強い利用者も、心身の状態が穏やかになり、自然な形でサービスを受けるようになる。新たな関係づくりにおいて、利用者が理解されていると感じるように意を注いでいる。		
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か喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	孤独で不安で敏感になりがちな利用者への、尊敬の念を持った「ありがとう」などの言葉がけを大切にしている。また塗り絵やおやつ作りなどのレクレーションを共に行うことを通して、いつも一緒にいるとの安心感・安定感が生まれることにより、利用者の本来の個性が発揮され、生活の技や文化の大切さを教えられることが多い。		
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	自分の気持ちを十分に表現できないもどかしさを抱いている利用者に、傾聴して真意を推し量る姿勢を忘れないように気を配っている。特に夜勤の時などでは、ゆっくりと一対一で話しができ、他の人を気にしなく、家族に手紙を書きたいとか、昔の輝いていた時のことなどの話を通して、思いや意向を聞くケースが多い。		
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アを反映した介護計画を作成している	日常の業務の中で、またユニット会議で、職員による気づき・情報・意見を出し合い、認識を共有化し、計画作成担当者が介護計画内容を調整して作成している。家族の意向などは、日頃の面会の中で聞き取り、計画に反映させている。		
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た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	3か月に一度の介護計画の見直しを原則としているが、状態が変化した際には随時、家族と話し合い、実情に応じたサービスにつながるように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(事業所及び法人関連事業の多機能性の活用)					
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	病院などへの通院時での援助を行っている。併設しているデイサービスでのイベントへの参加やリズムセラピーの体験、またカラオケを交流しながら楽しむなどの支援を実施している。ネットワークを持った地域の介護駆け込み寺の役割を志向している。		
等の					
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	受診時の通院介助の方法などについて、本人や家族と相談の結果、事業所の協力医療機関との他、自由な選択に基づき、利用前からのかかりつけ医において必要な医療が受けられるよう支援している。協力医療機関からは月2回、歯科は週1回の往診がある。		
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	利用者が医療的ニーズを必要とするようになった場合の事業所としての対応マニュアルを作り、職員間での終末期ケアの勉強会を実施しているが、利用者・家族の意思確認の記録の整備が十分とはいえない。	○	利用者や家族が安心して生活が送れるよう、利用者の病状が悪化した場合や緊急時の適切な対応の仕方について、事業所としての対応方針に基づいて、本人・家族の意思・意向をよく確認しておくことは重要であり、その際に取り交わした内容は記録として文章化しておくことが望ましい。
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	入職時、職員は個人情報について「守秘義務に関する誓約書」を交わしている。人前であからさまにトイレ誘導の声かけをして、利用者を傷つけてしまわないように、さりげない言葉で対応している。利用者の介護資料は、関係者以外閲覧できないように管理している。		
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	起床、歯磨き、掃除、昼食作り、洗濯たたみ、新聞読みなど、柔軟な対応の中で一人ひとりの生活のリズムを大事にしている。利用者が心地良い気持ちを味わい、ホームでの一日の生活を心ゆくまで楽しむことができるよう配慮している。		

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)
(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	食事づくりは日常生活の一部になっており、利用者は盛りつけ、後片付けで雰囲気を楽しんでいる。家庭に近い食事を心がけ、3食とも職員が調理し、温かいもの、冷たいもの、匂い、音、愛用の湯飲み茶碗、毎食ごとのメニュー書きなど、さまざまが工夫を凝らしている。		
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	入浴回数は週3回が原則であるが、希望により自由に入浴でき、くつろいだ気分になれるようにしている。入浴を拒む利用者には、清拭や足浴に変更したり、言葉がけの工夫をしたり、家族に手伝いを依頼する場合もある。		
(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	利用者は職員の支えのもと、花の水遣り、廊下の掃除、食事の調理などとホームでの役割を果たし、周りから必要とされていると実感している。家族も一緒でのピアノ演奏会、トマス・ナスビなどの園芸療法体験、正月の初盆など季節に合わせて行事を企画し、楽しみや張り合いがある生活ができるよう支援をしている。		
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	利用者がホームの中だけで過ごさず、馴染みのスーパー・薬局・花屋などの店に買い物に出かけている。自然や地域社会に出来るだけ触れるよう、極力全員が外出し、車椅子を利用したの外出もあり、家族が付き添うケースも時にはある。		
(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	事業所の外は交通量も多く、安全面を考慮して玄関には施錠している。各ユニットでは、職員の見守りの中で入り口は開放している。外出の要求傾向を察知すると、それとなく声かけをし、一緒に外出するようにしている。		
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	年2回の消防訓練のうち、1回は消防署の協力を得て、避難・通報・消火の訓練をし、事業所独自の自主訓練を年1回実施している。災害時の地域との協力体制の構築がまだ出来ていないといえない。	○	事業所職員だけの誘導の限界を踏まえ、日頃から町内会役員、運営推進会議委員などと、災害時での利用者の避難場所・連絡方法・応援体制を話し合い、相互支援体制を築き上げることが望まれる。

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 (すでに取り組んでいることも含む)
災害時					
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	食事や水分の摂取状況は、毎日チェック表に記載し、職員は相互に状況を把握している。水分チェックは、前日分が不足がちな場合は、当日補うようにしている。食事のメニュー、カロリー、栄養バランスの栄養管理計画は、西日本管理部の管理栄養士によって行っている。		
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	明るく広く感じるリビングには、季節に合った生け花も飾り付けられ、落ち着いた色調のソファは、お互いに距離を持って思い思いに過ごせるようゆったりした大きさになっている。廊下にはイベントの写真などが適度に貼られ、快い安らぎが得られる空間になっている。		
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	その人らしい馴染みの手工芸品、家族の写真や親しい方からの色紙などを飾り、その人らしく過ごしている様子が伺える。居室の入り口には、各々の好みに合わせたさまざまな模様の暖簾が取り付けられ、絵柄に込められた家族の絆を感じさせながら奥ゆかしい間仕切りをしている。表札の他、各自オリジナルは標識(折り紙や絵画)を掲げている。		