

1. 評価結果概要表

作成日 平成21年9月15日

【評価実施概要】

事業所番号	2795000062
法人名	株式会社 エルフ
事業所名	くつろぎの家 エルフ・みと
所在地	〒577-0817 東大阪市近江堂2-6-17 (電話) 06-6725-7200

評価機関名	特定非営利活動法人 市民生活総合サポートセンター		
所在地	〒530-0041 大阪市北区天神橋二丁目北1番21号八千代ビル東館9階		
訪問調査日	平成21年9月3日	評価確定日	平成21年9月28日

【情報提供票より】(平成 21 年 8 月 18 日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 20 年 10 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	16 人	常勤 10 人, 非常勤 6人, 常勤換算	12.4 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)	70,000 円	その他の経費(月額)	32,000 円
敷 金	有(50,000 円)	無	
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(250,000 円) 無	有りの場合 償却の有無	有/無
食材料費	朝食	円	昼食 円
	夕食	円	おやつ 円
	または1日当たり		1,200 円

(4)利用者の概要(8 月 18 日現在)

利用者人数	18 名	男性	5 名	女性	13 名
要介護1	3 名	要介護2	6 名		
要介護3	6 名	要介護4	1 名		
要介護5	2 名	要支援2	名		
年齢	平均 82 歳	最低	67 歳	最高	97 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	八重の里病院、光歯科医院、山崎診療所
---------	--------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

大阪、兵庫を中心に介護事業を展開する株式会社エルフを母体とし、開設して一年のホームです。近畿大学に程近い住宅地に位置し、隣には保育園があり、利用者は日々リビングから見える子供達の様子を楽しみにしています。ホームでは職員間で何でも話し合いながら支援を展開するべく、毎週スタッフ会議を定例化し、情報を共有するとともに勉強会を重ねて質の向上を図っています。入居を希望される方には、日帰りの体験を何日か続けて頂き、馴染みの関係を築いてからの利用に繋げるなど、本人本位の姿勢が窺われます。入居後も家族との絆が継続できるよう働きかけ、家族は頻りにホームを訪れています。今後は地域との関係をもっと深め、利用者の地域での自由な暮らしの実現を目指しています。

【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)
	<p>今回が初めての外部評価です。</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>今年度の自己評価票は、白紙の自己評価票を職員に見せ、項目の一部は説明し、管理者、リーダーで相談して作成されています。</p>
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)
	<p>運営推進会議は2カ月ごとに、家族、自治会長、社会福祉協議会職員、法人職員、管理者等が参加して開催されています。会議では、ホームからのさまざまな報告の他、地域に対してホームをどうアピールしていくか等、今後のホームの課題や問題点について意見を頂き、運営に反映させています。</p>
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)
	<p>管理者は家族に常に声をかけ、来所時や電話の際に直接意見を聞くようにしています。また意見箱を玄関に設置したり、外部の苦情窓口を書面に掲載し、家族が意見を言いやすい体制を整えています。得られた意見は朝の会やスタッフ会議で話し合われ、結果は家族や職員に報告されています。</p>
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)
	<p>自治会に加入し、情報を得て夏祭り等の行事に参加しています。近畿大学の実習生を受け入れ、それが縁で大学と地域商店街が合同で行うイベントへの参加に繋がっています。また隣の八百屋や近隣の喫茶店を利用し、挨拶を交わすことで、地域との和が広がっています。地域のボランティアの来訪もあり、また、現在隣接する保育園に交流を働きかけています。</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)
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	法人の理念をもとに、「個々を見て全体を見る。全体を見て個々を見る」をモットーに、利用者本位のケアが出来るよう心がけている。しかし地域密着型サービスとしてのホーム独自の理念を作るまでには至っていない。	○	頻繁に行われるスタッフ会議を利用し、地域との関わりの中でホームとして何が大切かを職員間で話し合わせ、ホーム独自の理念を作り上げられることが期待される。
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	法人の理念は常に朝の申し送りで確認し、週一度行なわれるスタッフ会議で周知を図っている。また理念をもとにケアに対するホームの月間目標と週間目標を立て、管理日誌に記載し、実践に役立てている。		
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、情報を得てだんじりの見学など地域行事に参加している。近畿大学の実習生を受け入れ、それが縁で大学と地域合同の祭りに参加することが出来た。また隣の八百屋や近隣の喫茶店を利用し、挨拶を交わし、地域のボランティアの来訪もあり、地域との和が広がっている。また、隣接する保育園との交流が企画されている。		
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	今回が初めての自己評価で、白紙の自己評価票を職員に見せ項目の一部は説明したが、管理者とリーダーで相談して作成されている。	○	自己評価は、全員で取り組むことにより、実施した際に最大の効果をもたらすものであるため、職員が外部評価や自己評価の意義を理解し、全員で取り組まれることが期待される。
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カ月ごとに、家族、自治会長、社会福祉協議会職員、法人職員、管理者等が参加して開催されている。会議では、ホームからのさまざまな報告の他、地域に対してホームをどうアピールしていくか等、今後のホームの課題や問題点について意見を頂き、運営に反映させている。		

くつろぎの家 エルフ・みと

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	市担当者とは、運営推進会議の議事録を持参したり、申請の際等に訪れ、顔なじみの関係である。研修の情報ももらったり、困難事例時等いつでも訪問し、気軽に相談にのってもらっている。		
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合わせた報告をしている	利用者の暮らしぶりや健康状態は、頻繁にある家族の来所時に直接報告しているが、定期的な報告には至っていない。また来所の少ない家族には毎週電話を入れ、報告すると共に来所をお願いしている。金銭管理については立て替え金とし、請求書を送る際に収支報告書と領収書を同封している。	○	家族への報告は、来所時や電話のみならず、定期的にホームの取り組みを知らせるとともに、利用者の暮らしぶりや健康状態を書面や写真で知らせることで、家族がより安心できる体制づくりをされてははいかがでしょうか。
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	管理者は家族に常に声をかけ、来所時や電話の際に直接意見を聞くようにしている。また意見箱を玄関に設置したり、外部の苦情窓口を書面に掲載し、家族が意見を言いやすい体制を整えている。得られた意見は朝の会やスタッフ会議で話われ、結果は家族や職員に報告されている。		
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	開所後一年ということもあり退職者も多かったが、話し合いの機会を多く持ち、法人や管理者の思いを職員が理解し、職員の意見にも耳を傾け対処することで、定着してきている。新しい職員は、利用者きちんと挨拶することから始め、ベテラン職員について時間をかけて利用者に慣れ親しめるよう配慮している。		
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	外部研修には、市等から情報をもらい習熟度に応じて管理者が指名し参加するようにしている。ホーム内でもいくつかの委員会を設け、毎週あるスタッフ会議で勉強会を開催し、記録を残し参加できなかった職員に説明している。勉強会には外部講師を招くこともある。		
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	立ち上げ間もないこともあり、ホームをまとめることに重きを置いていたので余裕がなく、ネットワークには参加できていない。今後は府や市のネットワークに参加する意向である。	○	今後はネットワークへの参加を希望されており、同業者との交流を通じ、互いの悩みや思いを共有し、また職員間で見学や相互訪問等を経験され、サービスの質を向上を図ることが期待される。

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)
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	利用前には見学に来てもらったり、3、4日続けて日帰りの体験利用をしてもらうように努めている。自宅へ何度か職員が訪問し顔を覚えてもらい、馴染みの関係を築いてからの入居に繋げている。そのため、入居後も穏やかで、拒否傾向もあまり見られない落ち着いた暮らしが出来ている。		
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	利用者は、茶華道や民謡などの経験者も多く、職員は生活の中で自然に作法を教えてもらっている。また入居されることで、家族に余裕が生まれ、絆が戻り利用者との関わりが深まる状況がみられるなど、職員はホームのあり方も含め支援の大切さを学んでいる。		
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	体験入居の際に、本人に嫌な事、嫌いな事を聞きだし、それについては絶対しないよう周知している。利用者の思いは法人のアセスメントシートを利用して情報収集され、フェイスシートに落とし込まれ、職員間での情報を共有している。		
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	カンファレンス前に職員用のモニタリングシートに意見を記入してもらい、アセスメントの情報と共に利用者、家族とサービス担当者会議を開き、ケアプランを作成している。必要に応じて看護師も出席している。		
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	初回のケアプランは暫定で立て、1ヶ月後に見直しのサービス担当者会議を開き、その後は3ヶ月ごとに見直しされている。状態の変化がある場合はその都度見直されているが、見直しの際のモニタリング、評価の記載がなく、記録部分が不十分である。	○	見直しの際、次回のケアプランに基づく評価がなされるよう、日々の介護記録をも含めた書類の整備が期待される。

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)
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	日課のように近所の喫茶店を利用したり、希望された衣類や嗜好品の買い物、行きつけの美容院への外出を支援している。孫の運動会に出席したり、牛丼や回転寿司を食べに出かけることもある。また利用者の友人にホームへの来所をお願いし、利用者とは過ごしてもらおう等の支援も行っている。		
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域支援との協働					
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	契約時に希望を聞き、かかりつけ医を決め、以前のかかりつけ医が往診してくれている利用者もいる。ホーム医の2週間毎の往診と看護師の常駐により、日々の健康管理がなされている。協力医との連携で夜間や緊急時の対応も万全である。		
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	ホームでは看とりに対する姿勢を契約時に家族に伝え、同意を得ている。現在は経験がないが、方針については職員も思いを共有している。時期が来れば、ホーム医から家族に説明をお願いしており、職員間においても協力体制のもとに看とりが出来るように話し合いを行っている。		
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	方言等も交えるが、プライバシーに配慮した言葉かけを心がけており、呼称での呼びかけなどは家族に相談しながら、個々に応じた呼びかけを行っている。またホーム内でもプライバシーの勉強会を開催している。個人のファイルはリビング隅の棚に、カーテンをかけて収納している。	○	大切な個人のファイルは事務所の鍵付きの書庫に収納する等、個人情報の取り扱いには、細心の注意を払われることが望まれる。
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	起床や就寝、入浴時間もある程度自由で、ソファで寝転んだり、自室でぬい絵を楽しんだり自由な暮らしが出来るよう支援している。また夕食時間も利用者の声をもとに職員間で話し合い、夏の間は時間を少し遅くするなど、利用者の希望に柔軟に対応している。		

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	食事は、チルド状態のものが運ばれ、盛り付けをして利用者に提供している。食器洗いや食器拭きは一緒に行っており、ばら寿司の際には、手を加えたり、混ぜてもらったりしている。職員は食事時間は休憩室で持参した昼食を食べている。	○	食事は利用者にとっても職員にとっても楽しみであり、配食の場合でも、行事の際やおやつ作りなど時々一緒に食事を作り、一緒食べることで共に食事を楽しむ機会を確保することが期待される。
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	午後からの入浴を予定しているが、利用者によっては午前中や就寝前に入浴される方もいる。拒否が見られる場合は、家族に協力をお願いしたり、声かけやタイミングを変えるなどして、週に2回以上は入ってもらえるよう支援している。		
(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	事務所の掃除や食器の片付けを役割をされたり、ぬり絵や手芸、つくろいものを楽しみとされている利用者もいる。職員は思い思いの楽しみが継続できるよう支援している。またみんなで歌を歌ったり、体操したり楽しみを共有している。		
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	夏場は涼しい夕方を利用して2,3回に分けて散歩しており、近くの神社などに出かけている。散歩の際に和菓子やたこ焼きを買ったり、車でドライブがてら買い物にも出かけている。季節には川沿いの桜を見に出かけたり、外食にも出かけるなど、なるべく外出の機会を確保できるよう支援している。		
(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	玄関の施錠はしていないが、各ユニット入り口は、安全性確保のため施錠している。利用者によっては自由に開けて出入りする事も可能である。施錠については家族に説明し同意を得ている。		
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	年に一度、消防署の指導のもとに夜間を想定し避難訓練を行っている。その際には隣近所に声をかけている。またホーム独自でも昼間を想定した自主訓練を年に二回行ない、利用者にも参加してもらっている。訓練の様子は運営推進会議で報告し、今後は地域の消防団への呼びかけも検討している。		

くつろぎの家 エルフ・みと

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	業者による栄養バランスの良い食事が提供されており、利用者の毎回の食事量や水分摂取量は細かく記録に残している。体調に応じて、粥や食べやすい大きさのおにぎりにして提供する場合もある。		
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	日当たりのよいリビングからは、隣にある保育園が望め、利用者の癒しとなっている。照明は明るすぎない工夫がなされ、廊下は広く長くとり、日々のリハビリを兼ねて利用者に歩いてもらっている。またリビングにソファを置き、寛ぎのスペースを確保している。		
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	各居室は南向きで明るく、クローゼットと洗面台が完備されている。ベッドは無償で借りることもでき、利用者の希望で、畳を敷いて布団で休まれたり、絨毯を敷いている方もいる。また自宅から家具やテレビ、仏壇、机等馴染みの品を持参され、配置も工夫しながら居心地良く暮らせる工夫が見られる。		