

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	11
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	2
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	6
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	11
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	30

事業所番号	2772001745
法人名	株式会社 メデカジャパン
事業所名	あびこケアセンター そよ風
訪問調査日	平成 19 年 8 月 8 日
評価確定日	平成 19 年 9 月 10 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 ナルク福祉調査センター

○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

作成日平成19年8月10日

【評価実施概要】

事業所番号	2772001745
法人名	株式会社 メデカジャパン
事業所名	あびこケアセンター そよ風
所在地	大阪市住吉区我孫子東3-3-11 (電話) 06-6695-2071

評価機関名	NPO法人ニッポン・アクティブライフ・クラブ ナルク福祉調査センター		
所在地	大阪市中央区常盤町2-1-8 親和ビル402号		
訪問調査日	平成19年8月8日	評価確定日	平成19年9月10日

【情報提供票より】(19年7月17日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 17 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	16人	常勤	14人, 非常勤 2人, 常勤換算 15人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨造り		
	4 階建ての	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)	65,000 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	400 円	昼食 400 円
	夕食	600 円	おやつ 円
または1日当たり 1,400 円			

(4) 利用者の概要(7月17日現在)

利用者人数	18 名	男性	8 名	女性	10 名
要介護1	6 名	要介護2	5 名		
要介護3	5 名	要介護4	0 名		
要介護5	2 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 84 歳	最低	64 歳	最高	95 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	(医)錦秀会 阪和病院、(医)真正会 芦田クリニック歯科、中村クリニック
---------	--------------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

事業主体は、株式会社メデカジャパンである。全国各地に「そよ風」の名前を冠した、「そよ風」グループを展開している。その法人理念は、「そよ風のように そっとやさしく」であり、「おだやかで心地よい日常、そんなしあわせを運ぶ、そよ風のような存在でありたい」として、一人ひとりが心豊かで健康なシニアライフを謳歌できる「豊齢者社会」の実現を目指している。この法人の理念を基本として、ホームの理念を、「共に生きる」として、平成17年7月に「あびこケアセンター そよ風」が設立された。地下鉄御堂筋線 我孫子駅から徒歩3分の住宅地域の中にあり、近くに商店街や娯楽施設等もあり、楽しみながらの日常的生活と暮らしが可能である。ホームは、理念の目標の具体化に向けて、運営者、管理者、職員が一体と成っての真摯な取り組みの実践の姿が見られる。

【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)
	<p>前回は改善点として、①介護計画に個々のその人らしいプランの導入と生活歴が活かされたケア。②服薬の支援としての理解・周知の取り組み。の2点が指摘された。①については、センター方式の導入で生活歴や細かい個々の情報を基にアセスメントが可能になり、モニタリングの記録が整備されて、充実したプランが可能となった。②は、薬のメーカー、薬剤師による勉強会と薬箱には鍵をかけて管理することで解決した。</p>
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)
	<p>サービス評価の意義や目的を全職員に伝え、職員全員で自己評価に取り組む様になっている。また、外部評価の結果を踏まえて改善計画を作成し、自己評価や外部評価を運営推進会議等で公表して、メンバーからの協力や意見を聞く取り組みがある。</p>
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)
	<p>運営推進会議では、事業所のサービスの取り組みの内容、行事報告、事故報告、自己評価や外部評価の結果や内容の説明を行ない、参加メンバーからの質問、意見、要望等を受け、双方向的な会議となる様な配慮がある。</p>
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)
	<p>苦情相談窓口を設置して、担当職員を配置している。また、家族会や運営推進会議等で、意見、苦情、不安への対応が成されている。また、家族の訪問時には、利用者の皆さんの生活全般についての報告が行われている。1ヶ月に1回は、「そよ風だより」を作成して、各種の行事予定の案内、様々なサークル活動やイベント案内や実施状況が適時家族に届けられている。</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>事業所は孤立することなく、近隣の保育園の運動会への参加、園児との交流、地域の祭りへの参加、地域のボランティアの参加によるリクレーション、インターネットでのホームの紹介等々により、地域との密なる交流が実施されている。</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	事業母体の理念は、「そよ風」の様に優しくであり、一人一人が心豊かで健康なシニアライフを謳歌できる「豊齢者社会」の実現を目指している。ホームの理念は、この事業母体の理念を基本にして、「共に生きる」とし、これらの理念の具体化を目指した運営者・管理者・職員の真摯な実践の姿がある。	○	今後は、新しい地域密着型サービスの意義を職員全体で確認し、地域生活の継続支援と事業所と地域との関係強化を図る、事業所独自の理念を作り上げる取り組みが期待される。
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	ホームの理念は、「共に生きる」とし、・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。私は生きる価値があると思えるのです。等の福祉の真の精神が、大きく玄関入り口や見え易いところに掲示し、職場理念の共有に繋げる様な取り組みが成されている。		
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	事業所は常に孤立することなく、町会の各種行事への参加や地域の各種の催事への参加、地域のボランティアとの協働作業、近隣保育園の運動会や園児との交流、商店街への買い物による地元の人々との交流が積極的に成されている。		
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	サービス評価の意義や目的を全職員に伝え、自己評価には職員全員で取り組み、外部評価の結果を踏まえて、改善計画が成されている。外部評価の結果は、職員に会議で報告されサービスの質の向上に向けての改善に、具体案や検討の実践につなげる努力が成されている。		
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、平成18年12月設置された。2ヶ月～3ヶ月に1回実施されている。会議では、サービスの実施報告だけでなく、自己評価や外部評価の結果も報告し公表している。	○	今後は、会議の議題を事前に決めて、ホームのサービスの質の向上に繋げる意見を話し合い、ホームの日常のサービスに活かして行く取り組みが期待される。

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)
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	市の担当職員との交流は、運営推進会議の外は交流が少ないので今後交流の機会を増やす事が求められる。	○	市の担当者との交流を深める取り組みを積極的に実施する事により、地域の情報やサービスの質を高める為の取り組みが期待される。
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	1ヶ月に1回、「そよ風」新聞をを発行して、その中で、各種の行事の予告や実施状況の報告がなされている。また、金銭出納帳は定期的に残高を家族が確認して、印鑑が押されている。必要時には、適時電話や手紙で利用者の暮らしぶりの報告が成されている。		
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	入居契約時には、苦情相談窓口や相談担当者の説明等が成されている。玄関入り口には、意見箱の設置が成されている。運営推進会議でも家族の意見を聞く機会を設けて、それらの意見を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	管理者の、人間関係を継続し、人間関係を大切にしたい、相互の信頼関係を深める為の十分な話し合いが行なわれている。極力異動はせず、同じスタッフで入居者の対応が成されている。		
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	月1回の全体会議での勉強会、各種の内外の研修会への参加、グループ内のケアセンターへの実習等々、年間研修計画を立て、職員が参加出来る様な配慮が成されている。参加した内外の研修を積極的に実施して、スキルアップに努めている。		
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	現状は、ホーム設立の日も浅く、管理者や職員が内部の職務に追われて、必要性は大いに感じているが、交流する機会が物理的に取れていない。今後の取り組みが求められる。	○	地域の同業他社の連絡会や交流ネットワークが出来ていないので、行政の地域担当者や運営推進会議を通じて、同業者の人々との交流を深める取り組みが期待される。

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	ホームは、デイサービス、ショートステイが併設されているので、ホームの入居者はこれらの利用者が多く、事前の事業所の見学、家族との体験等本人や家族の不安を和らげ、雰囲気に馴染める様に、人間関係作りが成されている。		
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	ホームの理念にも「共に生きる」とされ、「人生の先輩として人格を尊重した言葉使い、態度で接する」として、笑顔と和気藹々の家庭的な雰囲気の中で、利用者から学んだり、支え合う良き関係が築かれている。また、センター方式シートの利用が成されている。		
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	センター方式の手順書を利用した個人記録の帳票を利用して、本人の言葉、行動を重視して、気づきを大切に、本人の生活習慣、日常の生活リズムを基本として、無理強いないで、自己決定や意思表示を大切にしたい時間の過ごし方を検討し、心身の情報の把握が実践されている。		
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	センター方式の採用によるグループホームサービス計画作成管理手順書により、職員は情報の収集を行い、ケアマネや本人、家族、職員がそれぞれの意見を出し合い、本人の出来る事、出来ない事を見極め、本人がより良い暮らしが出来る介護計画の工夫が成されている。		
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	3ヶ月毎に、ケアプランの見直しが実施されている。また、期間が終了する前に見直し、状況が変化した際には、終了する前であつても検討見直しが随時成されている。介護計画は、家族の意向を取り入れ、職員や関係者も参加して作成して、本人や家族のサインのある同意書も作成されている。		

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)
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	事業所では、介護保険サービスの24時間健康管理・医療活用の強化が実践されている。また、自主サービスの「特別外出の支援」、「移送サービス」、「外泊支援」等の支援が行なわれている。	○	今後は、「医療連携体制加算」の指定を受けて、事業所の多機能性を活かした支援が期待される。
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	本人及び家族の希望を尊重して、かかりつけ医の継続が成されている。事業所の協力医療機関等の医療を受ける場合は、本人や家族等の同意と納得を得ている。		
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	利用者には、重度化や終末期のためのアンケートが実施されている。利用者の病状の重度化した場合は、家族、医師、職員とのカンファレンスを持ち、会議録も残している。重度化や終末期に向けた対応がなされ、方針の統一が成されている。		
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	個人情報規程は玄関前に掲示している。個人情報の取り扱いには特に注意し、会議やミーティング等で職員の意識向上を図ると共に、入居者の誇りやプライドを損ねない対応が成されている。		
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	個人の生活習慣や希望やペースに添える様な配慮が成されている。起床時間や食事時間・入浴時間等も利用者の希望に沿った臨機応変な対応が成されている。		

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	「食べる事は一番の楽しみ」と捉え、入居者と共に、毎年「美食まつり」や「郷土料理」や「薬膳料理」等々のテーマで企画を行い、月に1回程度、入居者と職員と一緒に楽しみながらの食事作りが成されている。また、食事の準備や片付け、洗い物等が入居者と職員と一緒にこなされている。		
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	利用者の希望する時間帯の入浴に合わせた対応が成されている。通常は、職員の日勤時間帯であれば何時でも入浴が可能である。		
(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	気分や感情を大切に、過去の生活歴を活かした配慮が成されている。食器洗い、掃除、手芸、近くの商店街への買い物、散歩等々で支援が成されている。		
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	雨天以外は毎日外出の機会があり、入居者の希望や職員の声かけによる散歩が実施されている。1～2ヶ月に1回程度は外出レクリエーションが実施されている。		
(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	身体拘束ゼロ宣言をしている。居室や玄関には鍵をかけないケアの取り組みが実践されている。		
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	災害マニュアルを設置している。しかし、年2回の消防訓練は実施されているが、地震や水害等の災害に対する利用者や職員、地域の人々の参加による、実際の訓練が求められる。	○	今後は、どのような災害時にも対応できる、避難方法を、運営推進会議や消防署の協力を得て、利用者、職員、地域の人々との協力体制についての取り組みが期待される。

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	栄養士による献立が成されている。食べる量や水分量の測定は把握されており、一人ひとりの状態に応じた支援が成されている。		
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	玄関入り口には、草花が配置され、利用者や近隣の保育園の園児の手芸品が飾られている。共用の空間には、世界的に著名な画家の絵画や美術品を思わせる大きなソファ、壁飾り、カーテン、等が配置されている。玄関や廊下には、ソファや畳張りの可動式縁台、木造のベンチ等でセミ・プライベートゾーンとしての場所の確保が成されている。利用者の文化的な生活の質を高める配慮がある。		
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、馴染みのタンス、写真、手工芸品、等々が持ち込まれて、家庭的な雰囲気と従来の生活の継続性が確保されている。		