

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
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
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
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
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	2372101341
法人名	株式会社メデカジャパン
事業所名	岡崎ケアセンターそよ風
訪問調査日	平成19年10月10日
評価確定日	平成19年11月15日
評価機関名	福祉総合調査研究機関 株式会社ヤトウ

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せん。
 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11月19日

【評価実施概要】

事業所番号	2372101341		
法人名	株式会社メデカジャパン		
事業所名	岡崎ケアセンターそよ風		
所在地	岡崎市日名南5-25 (電話) 0564-65-8282		
評価機関名	福祉総合調査研究機関 株式会社ヤトウ		
所在地	名古屋市中区金山一丁目8番20号 シャローナビル7A		
訪問調査日	平成19年10月10日	評価確定日	平成19年11月15日

【情報提供票より】(平成19年9月6日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和(平成) 15年2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 人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨 造り
	3階建ての 2~3 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)	54,000 円	その他の経費(月額)	26,000 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) / 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	1,400 円		

(4) 利用者の概要(平成19年9月6日現在)

利用者人数	18 名	男性	3 名	女性	15 名
要介護1	5名	要介護2	9名		
要介護3	1名	要介護4	3名		
要介護5	0名	要支援2	0名		
年齢	平均 83 歳	最低	72 歳	最高	94 歳
協力医療機関名	おおはまクリニック				

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

親会社は株式会社メデカジャパンである。本社は埼玉で、介護サービス事業所を130箇所経営している。愛知県にグループホーム、通所介護、短期入所が5~6箇所ある。本部の支援も多く、そよ風本部の「何でも相談」「そよ風レクリエーション」の本もある。ホームの入居者、職員の間関係は良く、明るく話し合いもできる雰囲気、職員の入れ替わりが少ない。職員が意欲的で、多くが介護福祉士の取得に向けて試験に挑戦している。ホームのベランダから見る岡崎の花火やクリスマス会など、季節毎に行事を取り入れ、家族も参加していただき楽しんでいる。食事が美味しいとの家族からの意見もいただいている。

【重点項目への取組状況】

重点項目	前回評価での主な改善課題とその後の取組、改善状況(関連項目:外部4)
	入居者の力量に応じた金銭管理の支援では、平均して千円から2千円を財布に入れている人が多い。旅行や祭りで入居者が自分でお金を出して買い物することを支援している。
重点項目	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	管理者、職員は評価の意義を理解しており、1時間の休憩時間に職員はスタッフルームで自己評価に取り組んだ。全員が自己評価を提出し、それを各ユニットのリーダーと管理者が取りまとめた。
重点項目	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)
	主な討議内容は、ホームの行事報告と行事予定、災害時の地域の協力と避難場所と連絡方法、介護サポート教室、高齢者を支える家族会、認知症サポーターについて等である。運営推進会議では双方向的な意見交換ができ、ホーム前にある公園のバリアフリー化も実現できた。
重点項目	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)
	3カ月に1度の家族会は曜日を変えて開催している。家族が参加しやすいように日曜は昼間、週日は夜である。家族同士で気軽な話をして頂けるように、入居者手作りのお菓子を出し雰囲気づくりに努めている。家族からの意見、要望は全体会議で話し合い、課題を検討し、サービスの質の向上を目指している。その結果を家族に伝えている。
重点項目	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	日常的に地域との連携に努めている。日曜日に空いている1階フロアは地域の役員会、老人会に開放している。総合学習で小学校6年生の年間通じての来訪があり、「こども110番」に指定され、トイレの貸し出しもしている。祭りには獅子舞や子供御輿がホームに来てくれる。また、夏の町内盆踊りには、入居者の観覧席を用意してもらえなど、地域との協力関係がある。

2. 評価結果（詳細）

外部評価	自己評価	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項目)	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)
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	「楽しく、明るく、支え合って」という理念は職員皆で意見を出し合い、皆の思いをまとめて作った「そよ風」の理念である。廊下に分かりやすく掲示されており、3カ月に1度の家族会で家族にも説明されている。		町内会に加入し、清掃や廃品回収に入居者、職員は積極的に参加している。ホームの夏祭りにはチラシを配り、地域の人々に気軽に来て頂いている。入居者が地域の中でその人らしく暮らしている。理念の中に「地域」の言葉の表現化を期待したい。
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	職員皆で考え作った理念は、廊下に分かりやすく掲示されている。月1回のグループホーム会議でも話し合いの機会を持ち、意識づけがなされている。やさしく丁寧な言葉かけ等の具体的なケアに付いて意見の統一を図っている。		
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	ホームと地域の人々が支え合う双方向的関係ができている。町内会に加入し清掃活動や廃品回収には、入居者、職員が参加している。「こども110番」に指定され、トイレの貸し出しもしている。町内の祭りには獅子舞や子供御輿がホームに来てくれ、夏祭りには「そよ風」全員のイス席を町内会で用意してくれている。		
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	評価の一連の過程を職員全員で取り組んだ。職員が休憩時間を利用して書いた個々の評価を、管理者と各階リーダーが時間外にまとめた。去年の評価時には金銭管理をホーム側で行っていたが、その後、入居者の力量に応じた支援実施に取り組んできた。		

外部評価	自己評価	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項目)	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	8	<p>運営推進会議を活かした取り組み</p> <p>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</p>	<p>市あるいは地域包括支援センターの職員、民生委員、町内会総代、家族が出席して2カ月に1度、双方向的な運営推進会議を開催している。そこでの意見をホームのサービス向上に活かしている。また、ホーム前の公園入り口の段差解消や、急な太鼓橋に手すりを付けたりと、バリアフリー化に協力して頂けた。</p>		
6	9	<p>市町村との連携</p> <p>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</p>	<p>2カ月に1度、介護相談員2名の訪問がある。市役所からのアンケート調査に協力し、報告等での市役所との連携を大切にしている。</p>		
4. 理念を実践するための体制					
7	14	<p>家族等への報告</p> <p>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</p>	<p>毎月「そよ風便り」を発行し、近況報告をしている。入居者の心身の状況や変化、問題については、その都度細かく報告している。3カ月に1度の家族面談では家族から要望等を伺っている。家族が毎月の小遣いを持参する際には、行事や健康状態などを伝え、小遣い帳にサインを頂いている。</p>		
8	15	<p>運営に関する家族等意見の反映</p> <p>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</p>	<p>3カ月に1度の家族会は、日曜は昼間に、週日は夜で曜日を変えて行っている。家族同士の気楽な話で交流を深めて頂きたいと、雰囲気作りに入居者手作りのおやつを出している。苦情への対応は、苦情の発生原因を探り、課題を検討し、質の向上を目指している。家族にもその結果を伝えている。</p>		
9	18	<p>職員の異動等による影響への配慮</p> <p>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</p>	<p>この1年間の異動としては、管理者がセンター長になり、職員が管理者になった事と、新規採用1名であった。過去を見ても、出産で休職した職員が復職し、また、出産で休職という例があるが、退職者は少ない。入居者にとって馴染みの職員が継続的な支える体制となるよう、最大限考慮している。</p>		

外部評価	自己評価	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項目)	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. 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	認知症、救急救命、音楽療法、終末期のケア等の外部研修は出勤扱いで交通費や参加費は会社で負担している。研修に出席した職員は報告書を書き、月1回の全体会議の勉強会で報告し、応急処置などは実技をして、全職員の共有化を図っている。		
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	愛知県のグループホーム協議会や岡崎市のグループホーム小部会に加入している。救急救命処置などの勉強会、相互訪問の活動を通じて、サービスの質の向上に努めている。また、入居者の空き情報も電話し合っている。		
.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 本人が安心して、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、場の雰囲気徐徐に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	入居者がホームに慣れられる期間はさまざまであるので、毎日家族にホームに来て頂いたり、一時的に家族の来所を控えて頂いたり、個々に合った工夫をしている。夕方に帰宅願望の強くなる入居者には、その方に合った言葉かけを工夫している。		入居前に職員や他の入居者、場の雰囲気に徐徐に馴染み、安心して納得しながらサービスを利用できるよう、体験利用などの段階的な支援の工夫を家族などと共に行っていくよう期待したい。
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	「共に過ごし、学び、支え合う」関係を築くよう工夫している。入居者の体調を見ながら疲れすぎないように気をつけ、できる所を行ってもらっている。「お姉ちゃんは寝ずの番か、大変だよ」「今日もありがとう」「いつも悪いね、ありがとう」という言葉を職員は入居者からかけてもらっている。職員は自分の親だったら、どうしたら喜ぶかとの思いを持って入居者に接している。		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
<p>・その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント</p> <p>1. 一人ひとりの把握</p>					
14	33	<p>思いや意向の把握</p> <p>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</p>	<p>毎日の関りの中で、自分の思いや意志を伝えられない入居者の思いを察するようにしている。家族から入居者の思いを伺う事もある。入居者の希望を叶える為の外出や外食も心がけている。季節により、秋刀魚パーティーをしたり、お萩、お月見団子作りも楽しんで頂いている。</p>		
<p>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</p>					
15	36	<p>チームでつくる利用者本位の介護計画</p> <p>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</p>	<p>担当者と家族とで話し合いの場を設け介護計画を作成している。本人や家族の意向が記された文書と「出来る事・出来ない事シート」を基に、入居者担当職員とサブ職員、そして介護計画作成者が話し合い、介護計画を立てている。</p>		
16	37	<p>現状に即した介護計画の見直し</p> <p>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</p>	<p>介護計画は3カ月毎に見直しをしている。短期目標ごとにモニタリング表で毎日チェックし、状態に変化があればケアカンファレンス会議を開き、見直しを行っている。変更事項は職員全員に伝え確認している。</p>		
<p>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</p>					
17	39	<p>事業所の多機能性を活かした支援</p> <p>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</p>	<p>本人、家族の状況に応じて、通院や病院への付き添いなど、必要な支援を自主サービスで行い、個々の満足度を高める努力をしている。</p>		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
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	月に2回、協力医療機関の医師の往診を受けており、入居者、職員が安心して暮らしている。基本的には受診、通院は家族の同行となっているが、家族の対応が困難な時は職員が代行するようにしており、契約時にその旨を説明し同意を得ている。		
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	ターミナルケアに対する対応指針がある。本人の状況を踏まえながら、安心してサービスが利用できるように、家族、職員で話し合っている。医師の往診を受けながらホームでできる限りのことを対応している。ぎりぎりまでホームで生活し、病院に移られた方もいた。		重度化した場合や終末期のあり方について、ホームとして対応方針をより明確にし、本人、家族、職員、医師と十分な協議をしていくことを期待したい。
. 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	日々の関わりにおいて、言葉遣いに気をつけ、入居者の誇りとプライバシーを損ねない対応に努めている。全体会議で職員の意識向上を図っている。		
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	基本的な1日の流れはあるが、本人のペースを大切に、個別性のある支援を行っている。行事やレクリエーションなど、色々参加する機会があり、一人ひとりの思いに配慮しながら、支援している。		

外部評価	自己評価	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項目)	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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	献立は入居者と相談しながら決めている。その日のメニューをホワイトボードに書いて掲示し、ランチオンマットを敷いて、より食事を楽しいものになっている。調理や配膳等は自主参加であるが、下膳は各自行っている。		
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	入浴の時間は決まっているが、入居者の意向を第一に、その日の希望を確認している。くつろいだ気分で入浴ができるように、柚子湯やしょうぶ湯にしたり、入浴剤を入れたり、一緒に歌ったりして入浴が楽しめるように工夫している。		
(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	調理（魚の三枚おろしやキムチ）、韓国語、花壇の手入れ等入居者の経験や知恵を発揮する場面を作っている。居室の掃除は各自行い、居間は皆で協力して掃除する。ゴミ出し、洗濯物干しや洗濯物たたみ、食器洗い等個々の能力に合わせて、役割を持って頂いている。		
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	天気のよい日はホームのすぐ前にある公園を散歩したり、毎日の食材の買物に出かけている。一人ひとりの楽しみ事に合わせて、デパートや外食、お弁当持参で戸外へ出かけたりしている。また、家族参加のバスツアーも実施している。		
(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	グループホームは2、3階となっていて、1階の玄関は完全に死角となっているので、家族の了承を得て、安全確保のために鍵がかかっている。しかし、2、3階の入り口とベランダに出るドアには施錠されておらず、入居者がホーム内を自由に行き来できるようになっている。		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
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	マニュアルを作成し、年2回避難訓練を行っている。避難経路もしっかり確保されている。災害に備えて食料や飲料水、ヘルメット、バール等衣装ケースに入れ倉庫に保管している。今年はまだ一度、夜間の地震時避難訓練を予定している。		
(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	一人ひとりの食事と水分の摂取状況を毎日個人記録表に記入することで、職員がしっかりと把握し、情報の共有ができています。体重測定は月1回実施している。		協力医からは入居者の健康状態がとても良好であるとの言葉を頂いているが、地域の保健士、栄養士等の専門的立場からのアドバイスを受けることを期待したい。
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	居間には畳の部屋とテーブル、ソファ、健康器具が置かれ、自由に使用することができる。壁にはどんぐりの歌や共同作品のコスモス等季節感のある飾りや、敬老の日の感謝状が飾られていた。掃除時には行進曲というように、時間帯により演歌、唱歌、軍歌、民謡等流している。		
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	居室には入居者の思いのこもった椅子、鏡台、目覚まし時計、電気スタンド、家族の写真、仏壇、造花等置いて居心地よく過ごせる工夫をしている。入り口には2丁目1番地と番地が表示され、顔写真を貼った表札になっている。		

 は、重点項目。

WAMNETに公開する際には、本様式のほか、事業所から提出された自己評価票（様式1）を添付すること。