

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	2790300012
法人名	株式会社 JAWA
事業所名	街かどケアホーム あやか
訪問調査日	平成 19 年 12 月 19 日
評価確定日	平成 20 年 1 月 18 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

【評価実施概要】

事業所番号	2790300012
法人名	株式会社 JAWA
事業所名	街かどケアホーム あやか
所在地	大阪府寝屋川市木屋元町13-5 (電話) 072-833-3010

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二丁目1番8号親和ビル402号		
訪問調査日	平成19年12月19日	評価確定日	平成20年1月18日

【情報提供票より】(平成19年11月30日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 18 年 11 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	13 人	常勤	12 人, 非常勤 1人, 常勤換算 12 人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨 造り		
	2階建ての	1階 ~	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)	70,000 円	その他の経費(月額)	38,000 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	円	昼食 円
	夕食	円	おやつ 円
	または1日当たり 1,000 円		

(4) 利用者の概要(11月30日現在)

利用者人数	18 名	男性	1 名	女性	17 名
要介護1	10 名	要介護2	3 名		
要介護3	3 名	要介護4	2 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 80.7 歳	最低	66 歳	最高	90 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	藤野医院 竹内歯科医院
---------	-------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

福祉教育事業や介護関連事業の運営指導を全国的に行っているJAWAグループが運営するグループホームのひとつである。平成18年11月に運営形態が中間法人方式より直営方式に変更されたが、ホームの運営自身には変更は無い。グループの掲げる理念が、高齢者本人の意思や生き方を尊重することを方針としている事から、食事、入浴、外出などの暮らし方すべてについて、本人本位に、本人の意向に沿って支援する事が徹底されている。1年前から、職員は自分たちで考えた改善方式の「よりよい会議」で、接遇、衛生、苦情相談、報告などの項目で、「気付き」を出し合って改善をして成果に結び付けている。職員の平均年齢は比較的若く、認知症への対応経験年数が少ない中で運営理念の具現化に取り組んでいる。

【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)
	前回課題を含めて、「よりよい会議」を活用して、気がついた身近な改善課題を見出し、職員で話し合いながら改善を続ける事を毎月繰り返している。清潔保持や衛生面等の改善が進んできている。
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)
	サービス評価以外にも独自の自己評価が行われている。今回の自己評価は職員も参加して行われている。グループとしてもサービス評価の情報交換が行われている。
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)
	運営推進会議は2ヶ月に1回の頻度で開催している。家族の代表が出席し、行政は市担当者と地域包括支援センター担当者のどちらか1名が参加しているが、地域の代表者が参加できていない。
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)
	入所時の案内書に、週1回報告するサービス内容を謳っている。家族訪問時、あるいは電話・FAXで連絡して、報告内容をケース記録に残している。利用者ごとに担当職員を決めてフォローを確実にする体制を取っている。
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)
	ホームのイベント開催時に、近隣に案内を配ったり、参加を促したり、利用者が散歩時に声を掛けるなどの交流は出来ている。理念にある生活の主人公である利用者自身が、老人会や自治会で交流するまでは至っていない。

2. 評価結果(詳細)

(部分は重点項目です)

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	掲げている理念は、運営母体のJAWAグループ共通の理念を採用しているが、冒頭に「誰もが自立した生活と自己実現が出来る地域福祉の構築を目指す」とある。		
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	JAWAグループの掲げる理念の職員への浸透は、新人研修4週間をはじめとして、現任職員に対しても様々な機会に徹底されている。		
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	ホームのイベント開催時に、近隣に案内を配ったり、参加を促したり、利用者が散歩時に声を掛けるなどの交流は出来ている。理念にある生活の主人公である利用者自身が、老人会や自治会で交流するまでは至っていない。	○	理念に掲げる地域福祉の場での、利用者の自己実現はハードルが高いものがあるが、利用者自らが老人会や地区福祉委員会のふれあいサロンに参加するなどの取り組みを期待する。
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	職員の提案による事業所独自の改善活動に「よりよい会議」がある。毎月、職員が気づきや改善課題を文書で出し合って話し合いながら、徐々に前進できている。サービス評価の理解もできている。		
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2ヶ月に1度の頻度で開催している。市の担当課と地域包括支援センターの職員が交代で出席するが、近隣の住民の代表者の出席は、職員が粘り強く働きかけているが実現できていない。	○	運営推進会議は近隣の住民の参加が重要なので、参加要請は継続して欲しい。当該小学校区福祉委員会に市社会福祉協議会を通じてお願いする取り組みも期待する。

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	施設長(管理者)は市担当課へ機会を見つけて訪れて、良好な人間関係を構築して情報交流を行っている。		
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あわせた報告をしている	入所時の案内書に、週1回報告するサービス内容を謳っている。家族訪問時、あるいは電話・FAXで連絡して、報告内容をケース記録に残している。		
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	利用者ごとに担当職員を割り当てている。担当職員が主として家族の要望や意見を聞くような体制をとっている。職員は家族が要望を言い易いように、雰囲気づくりに配慮している。		
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	利用者及び家族との馴染みの関係が保ちやすいように、ユニット毎に職員を固定すると共に、担当制をしいている。管理者は職員の意見や提案を聞いて、信頼関係を保つように努めている。		
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	運営母体の法人による研修が整っている。段階的研修を含め経験と知識と意欲と連携した人事システムが採用されている。職員は公的資格取得にも取り組んでいる。		
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	2ヶ月に1回程度の頻度で、市内の介護保険施設事業所とのネットワーク会議に参加して、事例発表等の情報交換を行っている。		

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	入所の際には、体験利用を勧めている。ケース記録には体験利用の段階から、利用者の状況を記録して、行動や本人の思いを把握するようにしている。		
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	共に支え合う関係というより、利用者の自主的な意向や行動を尊重して、それを職員がサポートするという具合に、職員は利用者が主人公であるという介護方針(理念)を徹底して追及している。		
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	利用者の入所前の生活をそのままホーム内で続けて貰うという考えを前提として、本人の思いや希望に対応するというケアが行われている。		
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	利用者が入所前の生活をホーム内でも続けられるような暮らしの支援は如何にあるべきかの視点から本人及び家族や関係者の意見を聞いて介護計画書を作成している。		
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	利用者ごとに職員の担当制をとり、担当職員が中心となり利用者の状況の変化等を把握してケアカンファレンスを開催して、必要に応じて介護計画書の変更を行っている。		

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	本人の要望に応じて、帰宅支援、かかりつけ医への通院支援や本人の希望する場所への付き添い支援等を行っている。		
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	市内在住からの入居例が多数で、以前からのかかりつけ医にそのまま受診を継続している。職員は希望通りに通院できるように支援している。		
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	看取りのケースはまだ無い。いずれ対応が必要になってくる事は管理者も承知しているが、具体的な方策はまだとられていない。	○	重度化や終末期の対応について、今後の課題として職員全員で話し合いを始めることからスタートして、少しずつ考え方をまとめて行く事が望まれる。
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	半年に1度、家族に対して利用者のプライバシーの確保に関する確認の同意を得るようにして、プライバシーの重要性を職員にも徹底するようにしている。職員は居室への入室はどんな場合でも一人では入らないよう徹底している。		
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	利用者個人個人の1日の過ごし方やペースを優先することを徹底しているので日課等はない。		

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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	食事メニューは用意されているが、食べたいもの、食べる時間、食べる場所は利用者の思うようにしている。食事についても理念に基づき、利用者の望む形を優先したサポートが行われている。		
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	入浴は好きな時に入れるように準備している。入浴嫌いな利用者にはそれとなく入浴を促しているが、無理強いする事は避けている。清拭等の支援は行っている。		
(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	利用者の希望や生活歴からの家事や趣味を、それぞれ個人の意欲に応じて支援している。職員側から場面作りをするような事はしていない、本人本位に徹底している。		
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	個人個人の外出意欲や希望に従った支援を行っている。利用者の希望による車での外出にも対応している。居室内に閉じこもりがちな利用者は家族の希望により外出の声かけを行っている。		
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	玄関は施錠していないので自由に入出入りが可能である。掲げている運営理念に基づき、拘束をしない介護サービスを徹底している。		
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	消防署が協力、参加する避難訓練を年1回開催している。消火器の取り扱い実演等も含めて行っている。		

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	栄養バランスについては同グループの他事業所の栄養士に定期的にチェックをして貰っている。		
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	恵まれた広い敷地の中に建物が余裕を持って建設されているので、室内の玄関、廊下、居間、食堂等は大きなスペースが確保できている。職員用事務所を開放して利用者が自由に使えるようにしている。		
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	居心地の良さの感じ方は、個人個人で異なるという考えを重視して、居室の模様や家具は利用者本人の意向を聞いて職員が手伝う支援を行っている。入居案内には使い慣れた家具等の持込を家族に勧めている。		