

# 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
<b>I. 理念に基づく運営</b>	<b>11</b>
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
<b>II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>	<b>2</b>
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
<b>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</b>	<b>6</b>
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
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>	<b>11</b>
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
<b>合計</b>	<b>30</b>

事業所番号	2799400011
法人名	(株) メデカジャパン
事業所名	大阪城南ケアセンターそよ風
訪問調査日	平成 20 年 4 月 24 日
評価確定日	平成 20 年 6 月 16 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	2799400011
法人名	(株)メデカジャパン
事業所名	大阪城南ケアセンターそよ風
所在地	大阪市中央区森ノ宮中央2-5-3 (電話)06-4794-7715

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	2008年 4月 24日	評価確定日	2008年 6月 16日

## 【情報提供票より】( 20 年 4月 1日事業所記入)

### (1)組織概要

開設年月日	平成 19 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	14 人	常勤	7 人, 非常勤	7 人, 常勤換算	13.9 人

### (2)建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り	5階建
	5階建ての	4階 ~ 5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)	80,000 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(400,000 円)	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	1500 円		

### (4)利用者の概要( 4 月 1 日現在)

利用者人数	18 名	男性	3 名	女性	15 名
要介護1	6 名	要介護2	6 名		
要介護3	3 名	要介護4	2 名		
要介護5	1 名	要支援2	名		
年齢	平均 84.3 歳	最低	74 歳	最高	102 歳

### (5)協力医療機関

協力医療機関名	中村医院 森ノ宮病院
---------	------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当施設は平成19年2月1日に設立された2ユニットの都市型グループホームである。JR環状線、地下鉄中央線、鶴見緑地線の最寄り駅からは交通至便である。家族や一般の方が気軽に訪問するのに便利な場所に立地している。近くには緑あふれる公園が多く、大阪城公園が目の前という環境にある。併設にデイサービス、ショートステイがある。利用者は広くゆったりした4階、5階部分で職員の温かい支援に支えられながら家庭的な環境の下で自由な生活を楽しんでいる。

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)
	今回初めての外部評価である。
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)
	管理者はサービス評価の意義や目的を全職員に説明をした。スタッフ全員が日常の支援の中で感じていることを話し合い今後の改善点を再確認しあって、出来ることからひとつ一つ改善する方向で取り組みをするようにした。
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)
	運営推進会議は社会福祉協議会、自治会長(兼民生委員)、家族、利用者、職員のメンバーで一回行われた。開設一年目だから思うように開催できなかったが、今後は二ヶ月に一回の開催を目標として、次回は五月に開催予定である。
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)
	家族会を開設当初から結成して、二ヶ月に一回は開催している。家族からの意見や要望を出しやすいようにアンケートを実施したり、ホームの行事には家族にも参加をお願いするなど、利用者が安心して生活できるように取り組んでいる。
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)
	地域の行事の夏祭りや餅つきなど自治会からの案内で参加しているが、利用者自身が地域の一員として参加するようなふれあいは少ない。管理者、スタッフは利用者が地域に溶け込んでいけるように、自治会長や商店、喫茶店等へ挨拶に出向いたり、情報収集するなどの取り組みをしている。今後は戸外への支援を増やすなど、利用者が地域に溶け込んで過ごせるような工夫が求められる。

## 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 (すでに取組んでいることも含む)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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	利用者にとって「ホーム」が自らの生活の場であると実感できるよう、利用者の心身の状況に合わせた適切なサービスを提供している。職員は地域との関係性を重視し地域活動に積極的に取り組む努力をしている。地域密着を目指した理念としては十分とは言えない。	○	理念は玄関入り口に小さく掲示され内容が長文で解りにくいので、もう一度、理念を見直し地域密着型サービスの支援を考えながら家族や一般訪問者に理解しやすい言葉で理念をつくりあげる事が求められる。
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	管理者、職員は毎朝、理念を唱和している。フロアー会議、グループ会議等打ち合わせの中でも理念を話し合い確認し合って日々の介護に活かしている。		
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	自治会からの誘いで夏祭り、餅つきなど参加している。を開設一年目ではあるが管理者、スタッフは地域との繋がりをもつ基盤作りに努力をしている。利用者自身の地域との接触が十分ではない。	○	利用者ひとり一人が地域住民との交流の場が少ないので今後は更に地域活動や近隣との交流の場を広げていくよう積極的に取り組んでいくことが求められる。
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	管理者はサービス評価の意義と目的を職員に説明をして、スタッフ全員が日常の支援のあり方について話し合い、今後の改善点について再確認をし、出来ることから改善をするように取り組んでいる。		
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	運営推進会議は昨年9月に社会福祉協議会、自治会、利用者、家族会、職員で実施して事業所の説明と現状報告が行われた。今後は2ヶ月に一回の開催をする予定で、次回は5月の予定をしている。		

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)
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	市担当者には書類作成や提出などでいろいろ指導してもらっている。市包括センターでは困った問題が起きた時など相談している。		
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	家族の訪問時に介護計画、行事写真、金銭出納記録、ホームたよりを渡すなど事業所からの情報提供を積極的に行っている。遠距離の家族には近況報告と必要な書類を郵送している。		
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	家族会は開設時から二ヶ月に一回の会合を実施している。家族には出来るだけ多くの意見や要望を引き出すようにアンケートを実施している。ホームの行事がある時は家族が参加しやすいように声かけ等して信頼関係の構築に取り組んでいる。		
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	開設当初は離職もあったが徐々に落ち着いてきている。管理者は職員にその日の目標を述べて貰い、個々のやる気を引き出して悩みや困ったことはその日に解決するように努めている。		
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	法人の研修が毎月一回あり職員は交代で参加している。参加した職員はフロア会議などで報告し、研修内容を共有するようにしている。新人職員には個別に熟練職員をつけて新人研修育成を行っている。		
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	職員は系列の施設グループとの交流があり連携をとっているが、同区内での他事業所とは交流が少ないので今後はネットワーク作りして地域の同業者との交流を図ることが課題と考えている。		

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)
<b>Ⅱ. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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	併設にデイサービスとショートステイがあるので入所希望者はデイサービスを利用し、後にショートステイで体験などして、施設の雰囲気に慣れてから、その後にグループホームへ移ってこられるので混乱もなく安心して入所できている。		
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	利用者の気持ちを大切にしながら、共に喜怒哀楽を分かち合い支えあっている。職員は日常の支援の中での会話や行動で話題や情報を貰うことも多い。人生の先輩として尊敬の念をもち学ぶことが多いと感じている。		
<b>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</b>					
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	職員は一人ひとりの利用者の生活歴をしっかりと把握しており、利用者の希望や意向を出来るだけくみ取れるようなケアの努力をしている。		
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	利用ひとり一人に担当の職員をつけて計画作成者、利用者、家族で個別面談を実施し密に意見、要望を聞きながら、本人の意向が反映した介護計画を作成している。		
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	3ヶ月に一回の見直しを基本にカンファレンスを実施し状態変化があればその都度の見直しをしている。介護支援専門員と家族、職員が一緒の会議を月一回もち利用者にあった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	利用者が安心して暮せるように本人や家族の要望に応じて外出支援、移送サービス、行事等、その時々々に必要な支援を柔軟に提供し支えている。		
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	近くのかかりつけ医と利用者は入居当初からの関わりで信頼関係も出来て利用者みんなに頼りにされ、常に良い関係を保っている。内科医は月3回の往診に来ている。		
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	これまでターミナルケアの研修会には参加しているが家族と終末期のあり方についてまでは話し合われていない。	○	今後家族の来訪時や家族会議の時など機会あるごとに、段階を踏んで話し合い、文書化していくことを期待したい。
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	利用者の意思や人格を大切に、これまで生きてきた人生を尊重し、利用者の立場に立ってゆっくり対応している。秘密保持についても十分に徹底されている。		
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	職員は利用者の意思を尊重し、ひとり一人の生活のリズムを大切にすることを心がけ、安心とやすらぎのある落ち着いた暮らしが保てる支援に努めている。		

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)
<b>(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</b>					
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	職員と買い物に行ったり、食事の手伝いも利用者のできる範囲でそれぞれ役割をもち、配膳、後片付けなどを手伝っている。職員と利用者は一緒に食事して利用者の殆どが毎食完食している。		
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	浴室は広くゆったりして利用者ごとに浴湯は取替え清潔に努めている。入浴は原則週3回としているが、毎日の入浴希望者には毎日でも要望に応じている。風呂嫌いの方には無理強いせず言葉かけや対応に心がけて、上手に浴室へ誘導するよう工夫している。		
<b>(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</b>					
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	利用者のその日の状態をみながら家事、洗濯物の後片付けなど一緒にしながら生活のメリハリをつけている。趣味で園芸の手入れや、習字、カラオケなどの楽しみ事を作り働きかけをしている。		
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	職員は利用者一人ひとりが外出を楽しめるように努力しているが、その日の人員配置によって外出に対応出来ないこともある。	○	外出は気分転換やストレス発散など大切な機会であるので地域の社会資源などを活用して外出を多くして、地域とつながりながら暮していく支援を期待したい。
<b>(4) 安心と安全を支える支援</b>					
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	「事故防止」という理由で各ユニットごとに鍵がかけられている。必要に応じて職員が配慮されているが、利用者は自由に外へ出られずユニット間の交流も自由に行き来できる環境にない。	○	事業者は利用者の心理的圧迫感を理解し、個々の立場に立って日中鍵をかけないで安全性に配慮しつつ、過ごせるような支援の工夫に取り組んでいくことが求められる。
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	避難訓練は消防署の指導で昨年5月に一回行っている。管理者は年間を通じてもっと訓練回数を増やすように考えている。	○	災害はいつ起こるかわからないので、地域の人々の協力も得られるように日頃から一緒に訓練を行うなどの取り組みを期待したい。

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 (すでに取り組んでいることも含む)
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	食事のメニューは利用者の好みを取り入れながら栄養士によりバランスよく作られている。毎日の水分摂取量も確保しており記録も記入されている。		
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	全館バリアフリーでゆったりした空間の中で利用者は居心地良く暮している。壁には楽しかった行事の写真や季節感を取り入れた利用者の作品が掲げられてホーム全体が明るく工夫されている。		
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	居室には使い慣れた家具や生活用品、仏壇等が持ち込まれてその人らしい居室に作られている。居室入り口には思い出の写真、入居者の顔写真等入ったその人らしい表札が掲げられている。		