

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	<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
II. 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
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	<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
IV. 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	237210341
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 20 年 9 月 25 日
評価確定日	平成 20 年 10 月 21 日
評価機関名	特定非営利活動法人『サークル・福寿草』

○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	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	〒444-0915 愛知県岡崎市日名南町5-25 (電話) 0564-65-8282

評価機関名	特定非営利活動法人『サークル・福寿草』
所在地	愛知県名古屋市中村区松原町一丁目24番地N203号室
訪問調査日	平成20年9月25日
評価確定日	

【情報提供票より】20年9月5日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 15 年 2 月 1 日
ユニット数	2 ユニット
職員数	15 人
利用定員数計	18 人
常勤	12 人
非常勤	3 人
常勤換算	14 人

(2) 建物概要

建物構造	コンクリート 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)	65,000 円	その他の経費(月額)	円	
敷金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(300,000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 1,400 円			

(4) 利用者の概要(8月10日現在)

利用者人数	18 名	男性	4 名	女性	14 名
要介護1	2 名	要介護2	4 名		
要介護3	9 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	61 歳	最高	95 歳

(5) 協力医療機関

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】

「岡崎ケアセンターそよ風」は、大通りから少し入った住宅街に建つ複合型施設であり、1階はデイサービスを併設し、2、3階の2ユニットがグループホームである。立地している場所は、静かな環境下であり、すぐ近くには散歩のできる公園が道沿いに伸びている。春には桜やふじ、夏は岡崎の花火を見ることができる、季節感を感じられる場所である。施設内は、広々としており、利用者は穏やかな表情で、「皆で助け合いながら生活している」、「居心地がいい」などの声が聞かれ、住みやすい環境となっている。運営法人のセンター長、管理者、職員は、理念を共有し、家庭的で地域の中で暮らし続けることができるよう、また本人の能力を少しでも引き出せるよう支援しており、家族からの感謝の声も多く、満足度の高いグループホームである。

重点項目	<p>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> <p>前回評価では、理念に地域性がなく改善点としてあげられたが、評価後の取り組みとして、全職員が話し合い、検討し、「安心・喜び。～明るく楽しく家族の様に、地域で支えあいながら暮らせる場所～」と、分かりやすい言葉にして、地域の中でその人らしく暮らし続けることができるよう理念の実践に向けて日々取り組んでいる。</p>
	<p>① 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>自己評価は、全職員が、各項目を検討・作成し、センター長と管理者でまとめた。自己評価したことで、日々の支援を再確認でき、災害対策や終末期のケアなどについて、改善点を明らかにすることができた。</p>
重点項目	<p>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> <p>運営推進会議は、2か月に1回、開催されている。出席者は、利用者家族、センター長、管理者、行政からは、市職員と地域包括支援センター職員が交互に出席している。運営推進会議が開催されるようになる以前は家族会があり、家族を中心とした活発な会議であったが、現在はそれが運営推進会議に移行した形になっている。課題は日々の報告や行事についてのお知らせなどであり、今後、災害対策など地域の協力について話し合う予定もある。</p>
重点項目	<p>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> <p>契約時に、苦情相談窓口についての説明を行っている。家族からの意見、不満、苦情について表出できるよう、相談窓口の連絡先を毎月の「そよ風だより」に記載しており、運営法人にも苦情相談窓口はあり、どちらも対応できるようにしているが、今まで苦情はない。しかし、不満や不安があっても、意見としてあがることは簡単なことではないため、家族の意見を引き出せるような方法を現在検討中である。</p>
重点項目	<p>④ 日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>秋には、日名公園で地域の方と清掃を共に行い、清掃終了後は、皆でバーベキューを楽しんでいる。また、祭りでは、そよ風の席も用意されていたり、祭りみこしが施設にも立ち寄ったりと、地域との交流はできている。また、日曜日を限定として、1階の併設のデイサービスを地域の活動に役立つように開放しており、地域への理解を深めている。</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	理念は、「安心・喜び。～明るく楽しく家族の様に、地域で支えあいながら暮らせる場所～」を、全職員の合言葉として、分かりやすい言葉にして、皆で作っている。		
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	理念を書き記したシートは、誰もが気付くように、共有スペースの壁に掲げられている。管理者と職員は、理念を共有し、日々の支援の中で実践に取り組んでいる。		
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	ホームには、地域の方から、地域の行事等の案内も受けている。夏に、施設全体で地域も巻き込んだ祭りを企画し、秋には、日名公園で地域の方と清掃を共に行い、清掃終了後は、皆でバーベキューを楽しんでいる。また、地域の夏祭りでは、そよ風の席も用意されていたり、祭りみこしが施設にも立ち寄ったりと、地域との交流はできている。		
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	自己評価は、全職員が、各項目を検討、作成し、センター長と管理者でまとめた。自己評価したことで、日々の支援を再確認でき、災害対策や終末期のケアなどについて、改善点を明らかにすることができた。		
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	会議は、2か月に1回、開催されている。出席者は、利用者家族、センター長、管理者と、行政からは、市職員と地域包括支援センター職員が交代で出席している。運営推進会議が開催されるようになる以前は、家族会があり、家族を中心とした活発な会議であったが、現在はそれが運営推進会議に移行した形になっている。会議の議題は、日々の報告や行事についてのお知らせ、年2回の旅行、夏祭り、クリスマス、などである。		

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	ホーム管理者が、岡崎市のグループホームの小部会に出席しており、そこに市役所担当者が出席しているため、交流、連携はできている。		
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	家族へは、3か月に1回の家族面談の際や、月に1回の「そよ風だより」の中で報告している。また、お小遣いを届けに来る家族には、その時に日々の様子を報告している。金銭については、出納帳と領収書を添えて家族に報告している。		
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	契約時に、苦情相談窓口についての説明は行っている。家族からの意見、不満、苦情について表出できるよう、相談窓口の連絡先を、毎月の「そよ風だより」に記入しており、運営法人にも苦情相談窓口があり、どちらも対応できるようにしているが、今まで苦情はない。	○	行事への家族の参加など、家族背景によっては困難な家庭もあると思われる。家族が不安になったり、気兼ねすることのないよう、ホーム側は柔軟な対応ができるという意向も伝えることが必要ではないかと思われる。
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	現状、退職者が少なく、職員の定着率は良く、事業所内での異動もあまりない。退職する場合は、利用者が混乱しないよう説明し、配慮している。		
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	運営法人主催の内部研修は、基礎研修として順次参加しており、研修に参加した職員は、会議や申し送りで報告している。外部研修は、年に3～4回機会があり、技術研修などは参加した人が全員に伝え、サービスの質の向上につなげている。		
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	地域の同業者であるグループホームの交流の場として、2か月に1回の勉強会を小部会として活動している。グループホーム連絡協議会が、グループ制になったことにより、以前よりも同業者との交流が活発になった。		

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	体験入居や短期入所などは行っていないが、当施設は1階がデイサービスで、2、3階がグループホームとなっているため、入居前にデイサービス利用の方が多く、スムーズに入居できている。また、新規の申し込みの場合は、本人、家族と何度も話し合い、納得、決断をした後で入居してもらっている。家族からの情報を全職員で共有し、入居後は常に付き添い、十分に話を聴き、できるだけ早く親密になるように心がけている。		
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事にして、できる能力の範囲内で調理、配膳、片付け、部屋の掃除、洗濯、取り込みをしてもらうようにしている。また、昔の歌や調理方法を教えてもらったり、家族のように支え合う関係で過ごしている。		
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	一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向を把握するために、センター方式の活用と、本人、家族から希望を聴くことで総合的に把握している。		
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	本人、家族からの聴取とセンター方式でアセスメントを行い、全員で話し合い、「出来ること、出来ないことシート」を作成し、計画作成担当者が介護計画を作成している。作成された計画は、全職員が共有できるよう、毎日の記録のファイルにはさみ込まれ、いつでも見れるようになっている。また、その計画に対して、毎日評価を行い、全職員が計画をもとに個別性のある支援に取り組んでいる。		
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か月に1回、必ず家族との面談を行い、計画の見直しを行っている。また、状況変化が生じた場合は、ケアカンファレンスで話し合い、現状に即し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	当ホームは、1階にデイサービスを併設しており、ボランティアの訪問の際、グループホーム利用者がデイサービスの行事等に参加できるようにしている。その他、往診や訪問理美容の利用、通院介助もできる範囲で行っている。		
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	協力医をかかりつけ医と強制することはなく、入居時に本人、家族の希望を確認しているが、これまで特に希望はなく協力医で納得されている。		
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	ターミナルケアについて話し合いは行っているが、これまでターミナルケースはない。家族の希望が多くなってきているため、今後検討していく課題となっている。職員に看護師が配置されているため、他の職員も不安は少なく、受け入れもよい。	○	入居時にターミナルアンケートを実施したりし、最初の確認を行い、また実際に悪化した場合に再度家族や医師と話し合うことで方針を共有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	契約時に、個人情報使用についての説明を行い、同意書の記入をしてもらっている。記録物は鍵のかかる場所に保管され、取り扱いに注意している。職員の利用者に対する言葉かけも穏やかで、愛情をもって対応している。		
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	個々のペースを大事にし、個別性のある支援を行っているが、利用者の希望通り一日中居室で臥床しては筋力低下を来たしたり、夜間の睡眠に影響が出てしまうため、職員が声かけし、レクリエーションへの参加など促している。そよ風独自の「うめぼし体操」を毎日行っているが、参加したくなければ無理強いはいしていない。		

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	食事については、一人ひとりの力を活かして、準備や片付け、簡単な調理、味見など、できることは声かけしながら職員と一緒にやっている。		
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	毎日夕方16時頃に入浴を行っている。浴槽は、2つ用意され、仲の良い利用者同士で入ることもできる。入浴中は、浴槽の中で下肢を伸ばしたり、手指の運動をしたりと楽しみながら、運動も兼ねている。脱衣所では、各利用者ごとの籠が用意され、自分の物を認識できるように働きかけがなされている。		
(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	日々の関わりの中で、利用者それぞれに合った役割や楽しみごとを見つけ出し、そのような日々の活動を通じて、利用者のQOL(生活の質)の向上に努めている。利用者同士の会話が多く、気分転換になっていると思われる。		
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	買い物に行きたい利用者には、職員一人が付き添い、安全のためと充分に買い物を済ませるようにしている。散歩は、すぐ近くに公園があるため日常的に戸外へ出掛けている。		
(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	1階の玄関は、死角になるため防犯上鍵をかけているが、2階、3階の入り口やベランダ、居室には、鍵をかけず自由に行動できるようになっている。		
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	防災についてのマニュアルは整備され、年2回の避難訓練を行っており、夜間を想定した訓練も行われている。また、避難場所の確認を職員の足で行ったり、災害時の水、食料、衣料等の備蓄も十分に確保されている。	○	実際の災害時の対応は職員だけでは限界があると思われるため、今後地域の協力体制を整えることを期待したい。

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	体重測定は毎月行っている。一人ひとりの状態に合わせて、大体のカロリー計算と水分摂取量の設定を行い、十分に栄養、水分が確保できるように支援している。これまで体重の増減や脱水、栄養失調などはみられていない。食事に時間のかかる利用者に対しては、根気よく最後まで全量摂取できるように、介助、見守りをしている。		
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	ホーム内は、全体的に広々とゆったりしており、常に季節感を感じられるよう、玄関や廊下に季節の花や季節ごとの行事の写真を飾っている。		
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	一人ひとりの居室は、入居前に使用していた使い慣れた物を持ち込んでいる。また、家族と話し合いながら、写真などを飾りつけ、居心地の良い空間となっている。		