

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	2372001384
法人名	株式会社 メデカジャパン
事業所名	しんさかえケアセンターそよ風
訪問調査日	平成 20 年 9 月 10 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	2372001384
法人名	株式会社 メデカジャパン
事業所名	しんさかえケアセンターそよ風
所在地	〒441-8016 愛知県豊橋市新栄町字鳥瞰111番地 (電話)0532-34-7351

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1丁目24番地203号室		
訪問調査日	平成20年9月10日	評価確定日	平成20年10月21日

【情報提供票より】(20年8月2日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 15 年 5 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	13 人, 非常勤 1 人, 常勤換算 14 人

(2)建物概要

建物構造	鉄骨 造り
	3 階建ての 2 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)	60,000 円	その他の経費(月額)	25,000 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4年	
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2日現在)

利用者人数	18 名	男性	4 名	女性	14 名
要介護1	3 名	要介護2	7 名		
要介護3	7 名	要介護4	1 名		
要介護5	名	要支援2	名		
年齢	平均 85.15 歳	最低	75 歳	最高	96 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	医療法人膳恵会 長屋病院 ・ 立松歯科医院
---------	-----------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

振興住宅地に鉄骨3階建ての、1階はデイサービス、2階・3階がグループホームとなっている。外回りの花壇には、季節の花が植えられ心を和ませている。管理者は、この地域で育ち生活しているため、利用者の中には子供の頃から知り合いの人もある。利用者の多くは、近隣からとのこともあり、家族の訪問回数も多く、職員とも気軽に話し合える関係が築かれている。ホームには、おだやかで、ゆったりとした空気が流れ、利用者は、安定され過ごされている。毎月のフロアー会議や全体会議を通じ、職員同志の情報の共有はなされており、皆で決めた「毎日の生活を大切に、笑顔が一つでも増えますように」を合言葉に、利用者第一に職員一同取り組んでいる。職員の中からも、『自分が入居しても安心』との声も聞かれるなど、利用者と職員の関係も良好な様子が伺えるホームである。

重点項目①	<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>外部評価の意義を理解され、前回の外部評価の過程でみえてきた課題や問題点については、会議で話し合い、どこまでが可能か、また、何が大切か再認識しながら、取り組んできた。</p>
	<p>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>職員全員が、自己評価に取り組んで、管理職とフロアー長がまとめ作成した。職員は、自己評価を書くことによって、今まで気が付かなかったことが見出され、日常のケアの振り返りや見直しに取り組む姿勢が出来た。</p>
重点項目②	<p>運営推進会議は、2か月に1回開催され、記録も毎回残されている。出席者は、家族の方(5~6名)民生委員、施設建物オーナー、老人クラブ会長、管理者、職員(2~3名)である。会議では、行事案内、報告など検討課題についても率直に意見交換がなされている。職員には毎月の会議時に報告しサービスに活かしている。</p>
重点項目③	<p>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>毎月発行される、「そよ風新聞」と共に、近況報告をしている。遠くて来られない家族には、電話報告をしている。介護相談員の受け入れもあり、家族の訪問時、意見、不満、苦情など気軽に伝えられるような機会作りをされ、出された意見はミーティングで話し合い運営に反映させている。</p>
重点項目④	<p>地域の老人会の催しには、場所の提供をするなどしている。毎年夏祭りには、事業所の駐車場を開放して、夏祭りを開催し盆踊りなどを行っている。お楽しみサービス券を配ったり、楽しんでいただける趣向を凝らし、多くの参加者でにぎわった。秋祭りには、おみこし、獅子舞が来て、利用者を楽しませてくれる。地域の人達が、ボランティアとして花壇の手入れの訪問するなど良好な関係である。</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 (すでに取り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	法人としての理念は、『高齢社会で果たす役割の重大性を自覚し、明るく元気で健やかなヒューマンライフを支えます』であるが、事業所独自の理念を2年前に職員全員で作上げた。『毎日の生活を大切に笑顔が一つでも増えますように』である。	○	地域密着型サービスの役割を理解され、地域の方々との接点を多くと考え取り組んでいるが、以前のグループホームの基本方針に加えて、状況の変化によって現状にあった理念に作り変えていくことを期待したい。
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	法人の理念は、会社から配布される手帳に書いてあるので、毎月の会議で見ながら復唱している。事業所独自の理念は、事務所内に掲示してある。職員全員が理解していて、明確に言える。日々実践に向け取り組んでいる。		
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	町内会に加入している。お祭りの時には、高齢者の方がいるからと、当施設までおみこしを担いで、わざわざ来てくださっている。夏には、当施設の駐車場で夏祭りを開催し、盆踊り大会をしている。屋台のお店が出て、地域の大勢の方が参加され大盛況であり、利用者、家族共に楽しむことができる。		
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	自己評価の作成には、職員全員携わり、管理職とフロア一長がまとめ、作成した。書くことによって今まで、何気なくしていたことに何が大切か再認識され、日常のケアに取り組んでいる。		
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	民生委員、老人会会長、家族(5~6名)、地域の方(オーナー)、職員の参加により、2か月に一度、運営推進会議が開催されている。会議では、行事案内や意見交換など率直に話し合っている。職員には、話し合った内容を毎月の会議時に報告し現場に活かしている		

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	市役所担当者、生活相談員との意見交換がなされている。地域生活相談員の方から話を聞いて、サービスの向上に取り組んでいる。	○	市町村との連携を密にする為に、運営推進会議に、市町村担当者や地域包括支援センターの職員の参加を促し、考え方や実態を知ってもらい、共有していかれる事を望む。
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	請求書と共に、毎月発行される「そよ風新聞」を同封して近況報告をしている。家族の中には、毎日来る方、月に4～5回来る方など、訪問回数が多くあり、その時にも報告している。健康状態に変化が生じたときには、すぐに電話連絡を取、遠くて来られない家族には、電話で近況報告している。		
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	市町村からの介護相談員の受け入れも定期的であり、家族の訪問時に意見など気軽に伝えられるような機会を作っている。出された意見は、ミーティングで話し合い運営に反映させる取り組みをしている。	○	家族等は意見や不満苦情を言い出し難いということを理解され、たとえば『何でも投書箱』の設置など試み、積極的に聴く努力に期待したい。
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	この1年は、職員の異動、離職者もなく安定しているので、利用者へのダメージは少ない。管理者は、働きやすい職場、環境作りに努め、離職者が出ないように努力している。		
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	職員の中には、向上心を持ち介護福祉士の試験に挑戦する人もいる。認知症介護実務者研修への順次受講、年間計画に基づいて法人内研修にも参加しサービスの質の向上に努めている。		
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	管理者は他のグループホームと連絡を取るなど、交流する機会があるが、職員は、なかなか機会が持てない。	○	事業所の質の確保の為、他との交流や連携を通して、サービスの向上に努めていかれることに期待したい。

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)
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	入居前に管理者は、本人、家族から希望、要望など意見を聞き、不安なことは納得して頂けるまで何度も説明している。管理者は、利用者の情報を職員と共有し、雰囲気に馴染めるように工夫している。		
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	花を育てることの好きな人、俳句に堪能な人、歌が好きな人、料理が得意な人、掃除が好きな人、利用者のなかにはそれぞれ得意な分野があり、職員は学んだり喜怒哀楽を共にしている。		
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	職員は、日常のかかわりの中で、声かけをしながら言葉や表情などから、希望を探っている。意思疎通が困難な方は、家族と話しながら検討している。		
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	利用者、家族の希望、要望をよく聞いたり、日々の介護記録、食事記録、申し送りノートにより現状を把握し、医師、職員等関係者が、意見交換、モニタリング、カンファレンスを行い、利用者本意の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	変化が生じたときには、すぐに医師、利用者、家族、職員等関係者で話し合い、現状に即した介護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	ホームとして、できる限り本人の希望に添えるように、お墓参り、かかりつけ医への支援、こだわりの外食への支援をしている。また、併設のデイサービスに訪問してくるボランティアと行うレクリエーションがあるときは、一緒に参加することもある。		
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し、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	利用者家族が希望するかかりつけ医に受診できるよう、対応している。また、個人個人のかかりつけの医師が往診に来てくださっている。提携病院での受診は、通院を支援している。さらに、24時間電話相談ができるようになっている。		
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	契約時に意向を聞いているが、重度化、終末期のあり方について、家族と何度も話し合い、医師にも相談し信頼関係を築くようにしている。利用者の対応を職員間でよく話し合い方針を共有している。	○	管理者は今後、看護師職員配置が可能になれば、終末期に向けて話し合いを進めていきたいとの意思がある。職員全員で終末期に対する方針や支援の具体的内容について話し合っ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	個人ファイルや記録物は、事務所で管理し、家族への送付にも細心の注意をしている。言葉かけには個人を尊重して自尊心を傷つけないようにしている。敬語ではなく、親しみのある地方語(三河弁)で接しているが、節度を保ち接するよう心がけている。		
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し、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	俳句を好み作る人、ホームの花壇の草むしりを地域の方が来てくれるので一緒にする人、買い物が好きな人、ベランダで一定の時間に散歩する人、自分の部屋でテレビを見たり、音楽を聴いたり、利用者自身の過ごしたい時間を大切に支援している。		

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)
(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、栄養師が作成し、買い物には一緒に出かけ、季節の野菜、果物の食材を選んで頂くようにしている。もやしのひげを取ったり、調理の手伝い、後片付けなど、出来ることを職員と共にしている。		
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	基本的に、毎日午後3時30分～5時30分まで入浴することが出来る。一箇所に浴槽が2個あり、一度に2人が別々に入浴することができ、仲の良い人が同じ時間にゆっくり入ることも出来る。職員は、浴室の中で見守る人、脱衣室で見守る人、2人体制で安全に配慮し安心して入浴することができる。		
(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	花に水をやるのが生きがいの方、掃除が好きな方、料理が好きな方、位牌に毎日生花を供える方、ホームに入る前はカラオケが好きで発表会に素敵な衣装で出ていた方、タバコ、酒類が好きな方(現在健康上の理由で控えている)等、その時々楽しみ、気晴らしの支援をしている。		
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	買い物、個人的なこだわりのある外食、墓参り、ドライブ、散歩など、一人ひとりの希望に添えるよう支援している。月に数回、全員で、外食に行くことが行事予定になっているので、楽しみにされている利用者が多い。		
(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	2階3階の出入り口は施錠されている。エレベーターは、暗証番号で管理されていて職員でなければ乗ることが出来ない。各階のベランダに出る戸は、開閉自由であり外に出ることができる。利用者の中には、自分が部屋を出るときには、鍵をかけたいからの要望で鍵を渡している。	○	以前鍵をかけない時期もあったが、現在は一日中施錠している。施錠について職員の中から今なら、開錠してみればとの意見もあることから、安全を確保しながら、利用者の状況に応じて鍵をかけなくてもすむ工夫に、取り組んでいくことを望む。
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	年2回、定期的に避難訓練を実施している。消防署の方が参加して訓練する時もある。近隣の方にも災害が起きた時には、協力頂けるよう密接に働きかけをしている。備蓄品として、水と魚の缶詰めなどが保管してある。		

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	栄養士の立てた献立で食事を作っている。一人ひとりの食事量、水分量を毎日個人チェック表に記録おり、個々の状態を把握し、変化に注意している。水分補給に関しては、飲みたい時にいつでも飲むことが出来るように、卓上にポットが用意され、利用者が自由に飲めるようになっている。		
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	リビングではテレビを見たり、各々好きなことをしながら、居心地の良い場所でくつろいでいる。窓際には、ススキ、お供え物など、月見の用意がされていて、季節感が採り入れられている。ベランダには、プランターに草木を植え、花の好きな方が毎日水をやり育てている。		
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	クローゼット、棚が造りつけとになっていて、空調もこまめに適温調節され、快適温度になっている。カーテンも好みの防炎カーテンが付いている。自宅で使いなれた家具、テレビ、ラジオ、位牌、家族の写真、小物、好きな芸能人のポスター、利用者自身が作成したカレンダーなどが貼ってあり、独自の部屋の雰囲気が作られている。		