

# 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
<b>合計</b>	<b><u>30</u></b>

事業所番号	2772001745
法人名	株式会社 メデカジャパン
事業所名	あびこケアセンター そよ風
訪問調査日	平成 20 年 8 月 26 日
評価確定日	平成 20 年 9 月 29 日
評価機関名	NPO法人 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	2772001745
法人名	株式会社 メデカジャパン
事業所名	あびこケアセンター そよ風
所在地	大阪市住吉区我孫子東3-3-11 (電話) 06-6695-2071

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	平成20年8月26日	評価確定日	平成20年9月29日

## 【情報提供票より】(H 20 年 8 月 2 日事業所記入)

## (1)組織概要

開設年月日	平成 17 年 7 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	13 人, 非常勤 3 人, 常勤換算 15 人

## (2)建物概要

建物構造	鉄骨造り		
	4 階建ての	3 階 ~	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)	35,000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	400円	昼食	400円
	夕食	600円	おやつ	円
	または1日当たり			円

## (4)利用者の概要(7月23日現在)

利用者人数	18 名	男性	6 名	女性	12 名
要介護1	7 名	要介護2	3 名		
要介護3	3 名	要介護4	4 名		
要介護5	1 名	要支援2	名		
年齢	平均	85 歳	最低	66 歳	97 歳

## (5)協力医療機関

協力医療機関名	医)錦秀会阪和病院 医)医道会中村クリニック 医)真正会芦田クリニッ
---------	------------------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

事業主体は埼玉県に本社を置く上場企業で、奈良県・和歌山県を除く近畿圏に13のグループホームを設けている。当ホームは4階建ての、1階デイサービス、2階ショートステイとする3階に位置し、H17年に西ユニット、H18年に東ユニットを開所している。東ユニット開所時に就任したセンター長・管理者の努力と、この1年で定着がみえてきた職員の協力が、日々の生活支援に活かされている。二つのユニットが同フロアに在ることでの職員の臨機応変の対応や、併設の事業所からの看護師等の応援体制が、サービス提供の心強い後ろ盾となり、利用者・家族の安心につながっているようだ。

## 【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) ①地域密着型としての独自の理念作り②運営推進会議の活性化③市担当者との交流促進④同業者との交流促進⑤多機能性を活かした支援体制の強化⑥災害時に於ける地域の協力体制の構築、の6項目を改善課題としているが、①と②以外は改善の成果と改善へ向けての積極的かつ継続的な努力が認められる。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) リーダーをはじめ複数の職員が自己評価の各部分に関わり、日々の業務見直しや気付きに繋いだ。これらをセンター長・管理者がとりまとめたものである。
重点項目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) H18年12月から3ヶ月に1回の開催としているが、構成員に地元代表や家族代表が固定化されており、会議内容もホームからの諸事報告のみでマンネリ化している。サービスの質向上と地域密着の進行のために、構成員の再考など運営推進会議の活性化へむけての更なる努力を期待する。
重点項目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) 意見箱や運営推進会議で家族からの積極的意見・要望は無い。家族の来所時に職員が丁寧な聴き取りを心掛け、些細な要望にも対応するよう努力している。
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) 地域行事などへの積極的な参加を続けることにより、設立当時の疎外感もなくなり、「近くの施設」と認識されての相談も受けるようになり、徐々に地域に根付いたホームになりつつある。

## 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 (すでに取り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	事業母体の理念を基本に「共に生きる」を当ホームでの理念の柱とし、日々の実践に取り組んでいるが、「地域密着」の意義が具体的に明言化されていない。	○	「共に生きる」の日々の実践と、利用者が尊厳をもって地域で暮らし続けることとの具体的なつながりについて、職員の話し合いを重ね、職員の言葉での「理念」を作り上げることを期待する。
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	朝礼や引継ぎなどで意思の統一と確認を図りながら、日々の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	開所3周年を迎え、近隣との馴染みも深まり、地域行事への参加も積極的に行われている。		
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	リーダーと複数の職員が自己評価の各部分に携わることで、業務の見直し・気付きを促すことになった。また、評価結果を職員会議で伝達・検討して改善に繋ぐ努力をしている。		
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	H18年12月より3ヶ月ごとに開催し、会議録も整備されている。が、構成員の固定化と併せて会議内容もホームからの報告などでマンネリ化しており、意見交換によるサービス向上につながるものにはなっていない。	○	構成員に、地域ボランティア・福祉NPO・認知症家族の会・消防署・警察などの関係者を導入して、双方向の意見による活性化を図り、運営推進会議の意義が高められることを期待する。

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 (すでに取り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	入退所に当たっての具体的事例相談や法令の解釈など、必要に応じての連携は保たれている。		
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	毎月刊行の「そよ風新聞」により、ホームのくらしの様子は知らされており、金銭管理についても適切な報告がなされている。また、必要に応じての個々の連絡も適宜行われている。		
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	意見箱の設置は形だけに終わっているが、家族の来所時には、些事についても耳を傾けて利用者・家族の意向を汲み取るよう、全職員が心掛けている。		
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	職員のメンタルケアにも留意し、利用者・職員双方に心地よい関係作りに努めている。		
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	近畿圏に在る同系列13ヶ所のグループホームによる研修会に参加している。また、運営推進会議を通じてネットワーク委員の情報による外部の各種研修会も適宜に活用している。研修資料や報告書は全員で閲覧し、情報として共有している。		
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	同系列のグループホーム各所との交流はあるが、地域での他同業者との交流は希薄である。	○	GHネットワークの情報は得ているので、積極的に参加を図り、地域密着の意義への理解も深まることを期待する。

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 (すでに取り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	併設の通所介護・短期入所からの入居が主となっている。それらの延長線上での馴染みを深めながら、実際の入居に繋いでいる。		
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	利用者の個性と職員の資質の調和の中で、日々の実践を省みながら「共に生きる」を目指している。		
<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	センター方式の活用も図りながら、個々人への理解を深める努力をしている。		
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	丁寧なカンファレンスを行い、家族が理解し納得する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ヶ月モニタリングを基に、基本的には6ヶ月期間内での見直しを行っている。変化が著しい場合は、その都度のカンファレンスにて新しい計画に変更している。		

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)
<b>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)</b>					
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	特別な外出支援・移送サービス・外泊支援などを行っている。24時間健康管理の必要性から「医療連携体制加算」導入の計画もある。		
<b>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</b>					
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	利用者・家族の同意と納得の下、協力医療機関をかかりつけ医とし、週1回の往診などで利用者・家族の安心を得ている。		
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	医療全般については入居時に重要事項説明等で話し合っているが、終末期については家族・職員・医師等との具体的な話し合いはなされていない。	○	重度化している高齢者の急変時対応も含めて、事業所・職員としてのコンセンサスの下に、終末期対応等についての合意が文書化されることを望むものである。
<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>1. その人らしい暮らしの支援</b>					
<b>(1)一人ひとりの尊重</b>					
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	慣れと親近感との区別を認識しての言葉かけに留意するよう努めている。個人情報の取り扱いにも注意が払われている。		
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	利用者の真に望む支援と、その一歩先の支援を心がけ、一方的な支援が当たり前にならないように努めている。		

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	利用者は個々人のやる気と能力に応じた役割で、食事の支度や後片付けに参加している。好き嫌いにも適切な言葉かけで対応し、食事介助も丁寧に行われている。		
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	お風呂の“好き・嫌い”に合わせた入浴体制を採っている。季節にあわせた“変わり湯”を楽しむ工夫もある。		
<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	高齢化・重度化により役割や楽しみ事に変化を来している。往年の経歴と今したいこと・できることを捉えながら、個々人に合った支援を行っている。		
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	この4月より個人の希望する個別レクの外出を、家族と一緒に試みを行っている。季節に応じてのちよとした外出・外気浴も心掛けている。		
<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	3階に在るユニットそれぞれの玄関は、密な見守りの下で開錠されている。		
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	規定の避難訓練は行われている。今後は運営推進会議等の協力を得て、地域との協力体制づくりに努めたいとしている。		

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)
(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	栄養士による献立を基に、利用者の摂取量をチェックし、水分補給にも、チェック表による配慮がある。		
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	共用広場は夫々に気配りが行き届き、日々の生活が快適である様子が窺える。		
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	個人の経歴や好み活かされた、また 家族の意向に沿った個性ある居室風景がある。		