

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	2770301303
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20年12月 1日
評価確定日	平成21年 1月 5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

作成日 平成20年12月7日

【評価実施概要】

事業所番号	2770301303
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	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	大阪府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12月1日	評価確定日	平成21年1月5日

【情報提供票より】(20年9月29日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成15年10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 13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(9月29日現在)

利用者人数	18 名	男性	2 名	女性	16 名
要介護1	7 名	要介護2	4 名		
要介護3	5 名	要介護4	2 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 80 歳	最低	60 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】

「地域福祉の向上」をモットーとしてNPO法人・中間法人・社会福祉法人・株式会社・有限会社など多彩な法人が集まって形成しているJAWAグループ介護事業所の一つである。当事業所は「ノーマライゼーションの考え方」を基本にして、利用者一人ひとりの今までの生活スタイルを徹底して支援している。その顕著な例は、入浴・食事において見られる。入浴について朝風呂が好きな人があれば、夜遅くに入りたい人もある。従って、入りたいときには何時でもどうぞと言うことで、24時間入浴可能にしている。食事もそれぞれ好きな時間に好みの場所で提供されている。また、お茶・コーヒー・おやつが何時でも取れるように用意されていて、昼の休憩時に利用者の一人の方がお茶とお菓子の接待をしてくれた。感動の一瞬である。

重点項目	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)
	改善課題は①「地域とのつきあい」②「運営推進会議のメンバー」③「重度化や終末期に向けた方針の共有」であった。③については今後のケアプラン作成時に項目を設けて、確認をその都度取っていく事になっている。地域とのつきあいは双方向性が不足している。
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)
	事業所内に事業所の改善意見を提案する掲示板があり、職員それぞれが気づいたことを、その都度、書いて貼るようになっている。それを基にして自己評価を意識した「よりよい会議」が行われ、改善に活かされている。
重点項目	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)
	運営推進会議は事業所職員の他、家族代表、市役所担当者、地域包括支援センター職員で構成され、二ヶ月に一度開催されている。自己評価や外部評価で明らかになった課題を基にして話し合いながら一つ一つ改善していくようにしている。しかし、民生委員や自治会など地域の代表者が入っていない。
重点項目	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)
	近況報告は家族等の来訪時や、一週間に一度、電話・ファックス・手紙等で行っている。その時に出た苦情や意見はその日の内に家族宅に訪問するなどして対応し処理している。また、提案箱の設置をし意見の出し易い雰囲気作りをして、出た意見は会議に諮り運営に反映させている。
重点項目	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
④	事業所の夏祭りや行事等、イベントの開催時には近隣の人々にチラシを配るなどして積極的に参加を呼びかけている。しかし、こちらから地域へ出向いていって地域の行事に参加するという双方向の交流が出来ていない。運営推進会議へ地域住民に参加して貰うためにも双方向での積極的な交流が望まれる。

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	法人の理念ではあるが、6つの運営理念を掲げ、その一番最初に「ノーマライゼーションの考えに基づき、高齢者本人の意思を尊重し、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、あたりまえの地域生活の継続を目指した理念がある。		
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	理念は新人研修の時に入念に学習するが、研修会、職員集会などでも折に触れ話し合い共有の徹底を図っている。		
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	事業所の夏祭りや行事等、イベントの開催時には近隣の人々にチラシを配って参加を積極的に呼びかけているが、地域の行事にこちらから出向いて行って参加するという双方向の活動が見られない。	○	地域とのつながりは、ホームの行事に参加を呼びかけるだけでなく、こちらから出向いて行って地域の行事や小学校の運動会に参加するなど、双方向の交流が望まれる。
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	事業所内に事業所の改善意見を提案する掲示板があり、職員それぞれが気付いた事を書いて貼るようになっている。それを基にして、自己評価・外部評価を意識した「よりよい会議」が行われている。		
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	運営推進会議は定期的開催と議事録の整備は確認するが、民生委員・自治会等の地域住民代表の参加が得られていない。会議内容についても双方向のものが少ない傾向が見られる。	○	地域住民代表、民生委員、地区福祉員などの参加要請について、社会福祉協議会の応援を得るなどして、今ひとつの努力を望む。

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	施設長は週に一度以上、市役所の窓口へ出向き情報の入手や交換に努め、行政と共にサービスの質の向上に取り組んでいる。		
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	電話・ファックス・手紙・時にはメールなどによって一週間に一度、利用者の暮らしぶりや健康状態など近況報告を行っている。その内容はケース記録に残してある。		
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	近況報告や家族等の訪問の際に出た苦情・意見にはその日の内に家族宅に訪問するなどして対応し処理している。また、提案箱の設置をするなど意見を出し易い雰囲気作りをし、それらを運営に反映させている。		
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	介護職員は全員が常勤職員で、離職や異動はほとんど無い。また、ユニット毎に担当が固定されていて長期の休暇や出張の際にも、その間に出先から利用者へ電話をするなど利用者へのダメージを防ぐ配慮をしている。		
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	地域密着型サービスの実践力を身につけるため、常に法人内で研修会を開きスキルアップを図っている。また、その内容理解度を確認するために毎月3～4回テストを実施し、職員の資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	寝屋川市内にある「ネットワーク会議」に職員が随時参加している。講師は持ち回りの担当制で、事例報告を行いながらその事例をもとに相互研修し、活動を通じてサービスの質を向上させる取り組みをしている。		

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	職員が本人の自宅を訪問したり、本人が事業所へ遊びに来ることを繰り返しながら1週間から1ヶ月の間で体験入所をしてもらい、事業所での生活に徐々に馴染めるようにしてから利用に移行している。		
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	事業所内の生活は、常に利用者が主体で一日が動いている。職員は理念の「高齢者の経験と知識に対して、常に尊敬の念と敬意の念をもって接すると共に、教えて頂くという姿勢を忘れない」とあるように、常に畏敬の念で接しながら共に支えあう関係を築いている。		
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	利用者一人ひとりの希望や思いを、入居前や入居後の日々の関わりの中から聴きだしたている。困難な際には家族や必要な関係者から情報を得るようにしている。		
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	利用者が自分らしい生活が出来るように、生活歴のほか日常会話の中から家族や必要な関係者の意見も聞きながら、それぞれの思いや希望を取り入れ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	ケア会議は毎月行い、介護計画の遂行状態を評価している。そして、利用者本人の状態が変わったり希望が変更になったときには、期間内であっても本人・家族等と話し合い、現状に即した新たな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	本人や家族の状況やその時々要望に応じて通院や買い物など、本人や家族等との暮らしの継続を守る支援を臨機応変にしている。		
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	事業所に協力医はあるが、それに固定せず、本人や家族等の希望するかかりつけ医となっている。通院に際しても必要に応じて送迎支援をしたり、情報のやり取りをするなど医療機関とも関係を密にしている。		
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	重度化や終末期の対応について、その重要性については十分に認識しているが、具体的な取り組み体制には至っていない。	○	早晩、重度化・終末期への対応は求められるであろう。医療関係者と連携のもと、延命治療の分野も含めたところの話し合いが進められることを期待する。
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	個人情報の取り扱いについて、半年に一度同意書を取り交わし、個人情報の保護の徹底を図っている。人前であからさまに介護したり、本人を傷つけるような不用意な言葉掛けは一切見られない。		
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	利用者一人ひとりのニーズがあって、それに職員が応えていく。従って、その日の決まり事は全くない。		

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 (すでに取り組んでいることも含む)
ひ					
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	業者の食材を基本としながら、利用者希望の食材を適宜加えて行く。食事の仕方も千差万別で席も決まっていない。自由な時間に、好みの仲間同士で、おもしろい処で食事を楽しんでいる。準備や後片付けも共に楽しみながら進んでいる様子が見られた。		
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	入浴に対する希望は十人十色であり、朝風呂が好きな人がおれば夜遅くに入りたい人もいる。そのそれぞれに対応するため、24時間何時でも入浴出来るよう支援している。風呂嫌いの人には清拭や足浴などの支援も行っている。		
(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	利用者一人ひとりの生活歴や趣味などを聴きだし、編み物・菜園・折り紙、時には利用者本人の思い出の場所へ出向くなど、それぞれの役割、楽しみ事や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	事業所近くの散歩は勿論のこと、利用者の馴染みの場所、喫茶店などへも出かけていく支援をしている。		
(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	日中は常に玄関を開放し、自由に入出入り出来るように支援している。利用者は自身の思うところへ外出しているが、見守りの必要な利用者には、職員がさりげなく後を付いて行くようにするなど安全面にも配慮が行き届いている。		
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	災害時の避難訓練や消火訓練を年一回、消防署や地域の協力を得ながら行っている。災害対策用の備蓄も必要最小限ではあるが用意されている。		

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	提供されている基本となっている食材は管理栄養士によってカロリー計算がされていて、その摂取量は職員が管理している。		
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	事業所のエントランスには、季節の草花を植えたプランターやベンチが置かれていて、灰皿もあり、利用者が憩える場所が用意されている。ゆったりした居間には季節の草花が飾られ、雑誌やエレクトーン、健康グッズまで用意されていて利用者それぞれが自由に楽しんでいる。		
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	それぞれの利用者の馴染みのもの、タンス・鏡台・仏壇など生活スタイルに合わせたものが持ち込まれ、本人が居心地よく過ごせるよう配慮がされている。		