

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	11
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	2
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	6
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	11
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	30

事業所番号	2771602139
法人名	有限会社関西レヂデンス
事業所名	ヴィラコティ岸部
訪問調査日	平成 21 年 6 月 9 日
評価確定日	平成 21 年 7 月 8 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	2771602139
法人名	有限会社関西レヂデンス
事業所名	ヴィラコティ岸部
所在地	大阪府吹田市岸部中四丁目12-2-100 (電話) 06-6310-8239

評価機関名	NPO法人ニッポン・アクティブライフ・クラブ ナルク福祉調査センター		
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21年6月9日	評価確定日	平成21年7月8日

【情報提供票より】(平成21年4月15日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 16 年 6 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	21 人	常勤 11 人, 非常勤 10 人, 常勤換算	15.9 人

(2)建物概要

建物構造	木造 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)	65,000 円	その他の経費(月額)	24,000 円	
敷 金	有(円) ○無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(800,000 円) 無	有りの場合 償却の有無	有(5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		1,617 円	

(4)利用者の概要(4月15日現在)

利用者人数	17 名	男性	3 名	女性	14 名
要介護1	4 名	要介護2	5 名		
要介護3	5 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	66 歳	最高	89 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	博愛茨木病院 協和会病院 なかむかいクリニック 北摂デンタルクリニック
---------	-------------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

JR岸辺駅から北へ徒歩5～6分の昔からの集落の一角に事業所がある。代々地主である代表者が所有地を利用して平成16年に事業所を開設した。すぐ北隣には登録文化財となっている庄屋屋敷「旧中西邸」がある閑静な環境の中で、利用者が地域との密接な関係を保ちながら暮らしている様子が伺える。広々とした充実した設備であるが、代表者と管理者、職員は人と人のかかわりを大事にした、互いに学びあうソフトの面を充実すべく協力して取組んでいる。最近には、共に働く職員同志のカップルが当ホーム内で結婚式を挙げて、利用者や家族、同僚職員からたくさんの祝福を受けている様子がホーム便りに掲載されている。今後とも地域に根ざした福祉資源としての活躍が期待される事業所である。

【重点項目への取り組み状況】

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>自己評価および外部評価の結果で取り上げた課題について、職員が協力して改善活動に取り組み成果を挙げている。今回の自己評価も職員が参加して行われた。今後は「改善計画シート」等を活用して改善結果を積み重ねていくレベルの取組を期待したい。</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>今回の自己評価は職員が参加して、意見を出し合いながら取組んでいる。職員のサービス評価に対する理解と認識もできている。</p>
重点項目②	<p>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ヶ月に1回開催されている。多くの近隣住民にグループホームの運営について理解が得られるように、会議参加メンバーの地域代表の人選にも工夫を行っている。運営推進会議の場で地域との交流について意見交換が行われており、事業所の運営への活用が期待できる。</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>管理者は家族の意見や要望に対応するために、家族が話しやすい雰囲気や環境に職員が心がけるように指導をしている。家族も事業所が話しやすい雰囲気であることを評価している。家族の意見や要望は文書で職員に徹底することが仕組みとして出来ている。</p>
重点項目④	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>夏祭りを初めとする催しや自治会の行事、自治会主催の防災訓練に参加している。家族の理解を得て、利用者一人ひとりが自治会費を払って会員登録をして、地域で暮らしていく姿勢を表している。自治会サイドも協力的である。</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	開設時より「和・やすらぎ、楽・たのしみ、幸・しあわせ、志・こころざす」という独自の理念を掲げて職員が日々実践しているが、グループホームに求められている地域と共存する方向性の表現が充分とは言えない。	○	利用者が地域で安心して暮らし続けるための支援が現実には行われているので、地域密着型サービスの役割を反映した理念の内容が期待される。
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	職員は理念に掲げられた中身を介護の心として日々実践している。ケアの情報源であるカードックスの表紙にも理念を添付して職員の目に触れるように工夫している。		
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	運営者が地域の古くからの住民であった関係から、自治会や老人会等の近隣住民との交流は頻繁に行われている。利用者一人ひとりが自治会の会員として登録している。		
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	運営者および管理者、職員はサービス評価を事業所運営の改善活動につなげて、多くの改善が行われているが、改善の取組成果が目に見える形とする点では充分とは言えない。	○	自己評価や職員ミーティングで課題を見つけて、職員が協力して改善に取り組んでいるので、「改善計画シート」等を活用して成果を確認して新たな改善につなげるような取組を期待したい。
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2ヶ月に1回行われている。参加メンバーについても近隣住民に出席をお願いして、多くの人が事業所の取組内容を理解してもらえるような方向で行われている。会議が地域との交流の話し合いの場になっている。		

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)
6	9	<p>○市町村との連携</p> <p>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</p>	市の担当部門とは良好な連携が取れている。事業所運営の相談や情報提供で担当部門との協働関係を維持するように努めている。		
4. 理念を実践するための体制					
7	14	<p>○家族等への報告</p> <p>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</p>	家族の来訪は多く、職員は利用者の健康状態や暮らしぶりを詳細に報告しているので家族からの信頼を得ている。担当する職員が月に1度書面にて報告する事も行われている。		
8	15	<p>○運営に関する家族等意見の反映</p> <p>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</p>	家族から意見や苦情があった場合は文書にてフォローして職員に徹底するようにしている。管理者は意見箱の設置に頼らないで、家族が話しやすい雰囲気や関係を築くことに努めている。		
9	18	<p>○職員の異動等による影響への配慮</p> <p>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</p>	家族に不安感を与えるような職員の異動は無い。職員同志のカップルが事業所内で結婚式を挙げ、利用者や家族、同僚職員から祝福されるという感動的場面がホーム便りでも報告されている。		
5. 人材の育成と支援					
10	19	<p>○職員を育てる取り組み</p> <p>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</p>	管理者および職員は研修の機会を活用して自己研鑽に努めている。リスクマネジメント、広報、衛生、園芸等の担当委員会を作り、職員が分担して事業所運営の一端を担っていることも職員育成につながっている。		
11	20	<p>○同業者との交流を通じた向上</p> <p>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</p>	同業者による相互訪問や意見交換を参考にして事業所運営のサービス向上につなげる努力を行っている。		

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	新規の入居希望者には体験利用を勧めている。体験利用の過程で家族と一緒に介護の関わり方を相談しながら家族にもこれからの協力をお願いしている。利用者が新しい生活に馴染めるように職員は努力をしている。		
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	管理者および職員の考え方として、利用者や家族および職員同士が共に学び成長することに意味を感じて日々のケアに取り組んでいる。利用者との毎日の関わりを大切にしている様子が伺える。その姿勢が家族の安心につながっている。		
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	職員は利用者および家族から今までの生活歴を聴き取り、また利用者との信頼の中から、利用者の新しい暮らしへの思いや希望について把握するようにしている。利用者の思いを職員間で共有することにも努めている。		
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	本人の希望や家族および関係者と相談しながら介護計画の主要課題を話し合い、職員の意見を入れて介護計画書としてまとめている。介護計画書は家族に説明して同意を得ている。		
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た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	日常のミーティングやフロア会議等を活用してモニタリングやカンファレンスのフォローを行って、職員が相談して見直しの検討を進めている。利用者ごとの担当者を決めて多面的な意見を出し合うようにしている。		

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	家族の了解を得て、利用者一人ひとりが自治会の会員として加入する支援を行っている。通院の支援など家族の要望に応じた柔軟な支援を行っている。		
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	本人や家族の希望を尊重して、従来からのかかりつけ医による受診の場合はかかりつけ医との良好な関係作りを行っている。契約医療機関による往診と訪問看護体制も用意して医療支援を行っている。		
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	基本的に事業所としては終末期まで対応するスタンスを持っている。対応の方針については文書にて利用者および家族に説明して同意を得ている。		
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	職員の言葉かけは利用者の尊厳に配慮した自然な対応である。誘導の仕方もさりげなく行われている。個人情報の扱いも職員に徹底されてる。		
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	毎日の起床時から利用者の体調や生活リズムを優先して、本人のペースで行われている。男性ではお酒を楽しむ等の支援も行っている。職員は利用者との関わりを大切にケアを行っている。		

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)
(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	食材業者より半調理した料理を利用者と職員と一緒に盛り付けしたり配膳して、楽しく食べる工夫が行われている。おやつ作りは利用者と一緒手作りしているが、食事を手作りするとはされていない。	○	食事に関する一連の作業を通じて利用者の意志の表現や力を発揮してもらうことは大切と思われます。食事についても献立から買物、準備等手作りする機会を時々は設けては如何でしょうか。
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	好きな時に入浴してもらえるようにしている。進んで入浴しない利用者にも2日に1度は入浴するようにそれとなく職員が促すようにしている。職員は利用者がゆっくり落ち着いた入浴ができるように努めている。		
(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	職員は利用者の生き甲斐の支援として、趣味や楽しみ事を本人や家族から聞き出して、本人の気持ちや力を活かした役割や楽しみ事の場面づくりに努めている。裁縫、音楽鑑賞、踊り、歌体操、百人一首、絵画クラブ、家事など様々なことが工夫されている。		
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	ホームの周辺の散歩やショッピングなど職員は機会を見つけて利用者が外の空気に触れるように、五感刺激も兼ねて外出するように努めている。		
(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階玄関や2階ユニットの入り口を利用者の安全を考慮して、家族の同意を得て施錠されているが、内部スペースに余裕があり開口窓を広く閉塞感はない。外出の意思を示す利用者には職員が誘導して外に出て気分が落ち着くようにしている。		
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	設備面での防災対策は充分考えられている。自治会主催の避難訓練にも参加して、地域との防災面での関係作りにも努めている。		

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)
(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	栄養バランスを考慮した食事メニューになっている。毎日の食事や水分摂取量は記録され、体調管理につながっている。体調や嚥下能力に応じた調理加工が行われている。		
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	十分な土地スペースを使って余裕のある建物設計になっている。広いバルコニーへ出れば道路を通る近隣の人や子供達に声を掛けることができる。利用者の意見をいれて、門から玄関にかけて電飾が設置されている。		
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	居室は清潔で、利用者の使い慣れた家具や備品が持ち込まれている。職員が家族と相談しながら本人が落着いて過ごせる居室作りを行っている様子が伺える。		