

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	2771800980
法人名	医療法人 日新会
事業所名	ケアヴィレッジ九条グループホーム事業所ナイスホーム九条
訪問調査日	平成 21 年 6 月 24 日
評価確定日	平成 21 年 7 月 23 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

作成日 2009年6月29日

【評価実施概要】

事業所番号	2771800980
法人名	医療法人 日新会
事業所名	ケアヴィレッジ九条グループホーム事業所ナイスホーム九条
所在地	大阪府大阪市西区九条1丁目21番24号 (電話) 06-6582-5974

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24日	評価確定日	平成21年7月23日

【情報提供票より】(21年5月5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	18 人	常勤	11 人, 非常勤 7 人, 常勤換算 17.3 人

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋 造り		
	7 階建ての	5 階 ~	6 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)	57,000 円	その他の経費(月額)	36,000 円	
敷 金	有() 円 ○無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(480,000 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		1,700 円	

(4) 利用者の概要(5月5日現在)

利用者人数	18 名	男性	4 名	女性	14 名
要介護1	4 名	要介護2	2 名		
要介護3	1 名	要介護4	10 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 78.7 歳	最低	68 歳	最高	90 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	北堀江病院、大阪掖済会病院、北摂あい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】

母体の医療法人が平成12年介護保険を導入し病院内に介護事業所を開設した。平成17年7月地域に根付く介護施設として、地下鉄九条駅徒歩5分のところに新築7階建てのケアヴィレッジ九条を開設した。1階は訪問介護、居宅介護支援、2階はデイサービス、3~4階は短期入所施設、5~6階がグループホームである。7階にはピアノがある多目的室があり、続いて出た屋上には家庭菜園がある。看護師である管理者は昨年8月就任し、意欲的に業務を見直し職員が自覚を持って介護に取り組めるような改善を進めている。病院と密接な繋がりを持ち、医療と介護の連携を実践するホームに、利用者の安心感がある。

【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>改善課題は1つ、非常・災害時のための食料品と水の備蓄について「非常用備蓄マニュアル」を作成し、備蓄することが求められた。「防災マニュアル」を整備し非常持ち出し品チェック表を作成して、原則3日分の水や非常食、紙オムツ、医療品等の備蓄をしている。</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>職員全員で自己評価について話し合い、管理者が取り纏めた。利用者や家族の視点に立ち評価を活かして、全職員が具体的な改善に取り組んでいる。前回の評価は、各ユニット入口に置いて、来訪者が閲覧できるようにしている。</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>会議の規定を作成して2ヶ月に1回開催している。自治会長、民生委員、福祉委員長、地域包括支援センター、利用者、家族が出席して、ホームの現状や行事の予定などを報告し、意見や要望を聞いて議事録を作成し、業務の改善に繋げている。</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>運営推進会議や家族の来訪時、家族が参加する行事で気軽に話して貰える雰囲気をつくり、意見や要望を聞いて記録し職員会議で話し合い運営に反映している。家族だけの集まりを企画し率直な意見を聞く機会を設けたいとしている。</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>自治会に加入して、地域の行事(夏祭り盆踊り、餅つき大会、ふれあい喫茶)に参加している。職員がお祭りのギャル神輿の協力をしている。屋上菜園で収穫した野菜を近所にお裾分けしたり、毎日出かける商店街の散歩や買物で、近隣住民と顔馴染みになっている。地域の保育園児が毎月訪問してくれる。</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	「人を人として、その人らしい生活を支援する。家庭生活の延長を心がけた雰囲気の中で、その人らしく過していただき、また住み慣れた街で心ふれあうシルバーライフを送っていただくために、私達は利用者さんの生活・生き方を精一杯支援します。」を理念とする。		
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	全職員が、上記「理念」と「基本方針」をポケットサイズに印刷して携帯し、月1回の会議で確認している。理念は施設内各所に掲示して、具体的なケアの改善と向上を図るよう努めている。		
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	自治会に加入して、地域の行事(夏祭り盆踊り、餅つき大会、ふれあい喫茶)に参加している。職員がお祭りのギャル神輿の協力をしている。屋上菜園で収穫した野菜を近所にお裾分けしたり、散歩や買物で近隣住民と顔馴染みになっている。保育園児が訪問してくれる。		
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	前回の外部評価の結果を踏まえ、全職員で自己評価について話し合い管理者が取り纏めた。利用者や家族の視点に立ち評価を活かして具体的な改善に取り組んでいる。評価は各ユニット入口に置いて来訪者が閲覧できるようにしている。		
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	会議の規定を作成している。自治会長、福祉委員長、民生委員、地域包括支援センター、利用者、家族等が出席して2ヶ月に1回開催している。ホームの現状を報告し意見や要望などを聞いて議事録を作成し、業務の改善に繋げている。		

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	市担当者を頻繁に訪れ報告や相談を行い、市主催の研修会や事業者連絡会に参加している。行政の依頼で実習生を受け入れたり、小地域ネットワークの見守り協力や、ボランティア派遣を要請している。		
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	月1回「ナイスホーム通信」を発行して暮らしぶりや行事の様子を写真入で掲載、個別に利用者の状況や健康状態を手書きした手紙と共に郵送している。預り金明細に領収書をつけて報告し家族の確認印を貰っている。		
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	運営推進会議や家族の来訪時、家族が参加する行事等で気軽に話して貰える雰囲気をつくり、意見や要望を聞いて記録し、職員会議で話し合い運営に反映させている。家族だけの集まりで率直な意見が聞ける機会も設けたいとしている。		
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	職員の異動は最小限にするようにしている。同一法人内事業所間の異動については、引継ぎマニュアルを作成し万全を期している。また、同一建物内の各事業所の間では、職員が相互に訪問する機会を持ち、利用者も同一館内のデイサービスの催し物に参加するなどにより顔馴染みになれるようにしている。		
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	外部研修は勤務調整や費用援助を行い、受講できる支援をしている。研修報告書を提出して内部研修に活かしている。月1回法人内各事業所合同の研修を実施している。研修記録は回覧して共有している。管理者は実習を伴う研修で業務に関する指導を行っている。		
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	大阪認知症高齢者グループホーム協議会やネットワーク委員会に加入し、研修会参加や情報を得てサービスの質の向上に取り組んでいる。市内の他のグループホームの実習を受け入れている。		

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	利用者、家族と会って利用者の状態や要望を聞いて、まず、同法人内のショートステイやデイサービスを利用したり、ホームを見学して貰うなどして、相談しながら納得してサービスを利用されるように努めている。		
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ぶ哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	家庭生活の延長を心がけた雰囲気の中で、日々に一緒に暮らす家族のように教えて貰う場面をつくり、感謝の気持ちを伝えて、利用者との信頼関係を築いている。		
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	フェイスシートや利用者や家族から暮らし方の情報を得て、日々のかかわりの中で声掛けをしながら意向の把握をしている。利用者の状態を確実に記録し全職員が共有し利用者の視点に立って対応している。		
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	アセスメントシートや利用者や家族から暮らし方の情報をもとに課題や要望を聞いて、サービス担当者会議を開いて検討し、利用者や家族とよく話し合い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	6ヶ月に1回見直しをしている。期間以前でも利用者の心身の状態に変化が生じた場合は、利用者や家族から新たな要望を聞いて、医師の意見も取り入れた介護計画を作成して家族の同意を得ている。		

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	利用者や家族の要望に応じて外出の付き添いや通院介助などの支援をしている。空き家になっている利用者の自宅へ帰宅の同行をしている。同法人内のデイサービスの行事に参加している。		
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	利用者や家族の同意を得て、協力医療機関をかかりつけ医として週1回内科、歯科の往診を受けている。徒歩圏内にある整形外科、眼科、耳鼻科の通院を支援している。きわめて遠距離の医療機関への継続受診は、家族に同行をお願いしている。		
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	重度化した場合の対応は、「看取りの指針マニュアル」を作成して職員で方針を共有している。医療連携で24時間対応の体制があり、状態の変化に応じ利用者や家族、かかりつけ医と話し合い、「ターミナルケア(看取り)同意書」に医師、施設側、利用者(代理人)、家族等が記名捺印し、意志確認をするようにしている。		
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	研修や職員会議で、利用者への言葉掛けや対応が、人間としての誇りやプライバシーを損ねないケアのあり方について徹底を図っている。個人情報の保護に関する規定を定め慎重な取り扱いをしている。		
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	利用者のその日の体調や状況に配慮しながら、一人ひとりのペースに合わせ柔軟に変更したり、利用者の希望に合わせた個別の過し方を支援している。		

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	出来るだけ利用者の希望を取り入れた献立にし、買物と一緒に行き、調理や配膳後片付など、出来ることで手伝って貰っている。職員も一緒に介助しながら食事をしている。家庭菜園の野菜も食事を楽しくする。		
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	バイタルチェックを行い、体調を確認して週3回入浴するように記録している。季節に合わせたゆず湯、菖蒲湯などで入浴を楽しめるように支援している。		
(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	掃除や洗濯物たたみ、食材別にそれぞれ商店街への買物、調理の手伝いや後片付け、毎朝の新聞取り、屋上菜園の水遣りなどの役割を持って貰い、折り紙、書道教室、フラワーアレンジメントなどで楽しみや張り合いのある生活ができるよう支援をしている。		
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	業務日誌に外出者を記録し偏りのないよう車椅子利用の利用者も含め、状態に合わせて外出できる心配りをしている。散歩や買物、利用者の個別の希望には家族と相談しながら対応している。		
(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	鍵をかけない取り組みをしている。法人内事業所共有の玄関ホールからエレベーターで自由に移動できる。ホームは5～6階にあり、安全面を考慮してユニット入口はロックチャイムをつけている。		
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	防災マニュアルを整備し、非常持ち出し品チェック表を作成して水や非常食等の備蓄をしている。年2回法人内事業所共同で消防署の指導で消火訓練、避難訓練を職員だけで実施している。火災の時など、通報時に大音響でベルが鳴り近隣の方の避難協力や、災害時にも自治会の協力を得る取り組みをしているが具体的な対策が、なされていない。	○	今後は更に、利用者全員が迷わず避難できるよう、利用者、職員、自治会役員等が参加して、一緒に避難訓練をされることを期待したい。避難訓練を実施することにより様々な実態や問題点が把握できるものと思われる。

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					
		○栄養摂取や水分確保の支援			
28	77	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	食事、水分の摂取量を確認して記録し不足のないようお茶やゼリーなどを提供している。栄養バランスに気をつけ、施設の栄養士に相談している。		
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					
		○居心地のよい共用空間づくり			
29	81	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	食堂兼居間は広くて明るく畳の間が続きにあり寛げる。壁には額縁入りの絵や行事の写真、習字や折り紙作品を飾っている。ユニット入口に花を生け、フラワーアレンジメントを置いている。トイレはセンサーで点灯し清潔に保たれている。		
		○居心地よく過ごせる居室の配慮			
30	83	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	居室は楕円形の杉板に名前を表示し、A4サイズでドアに写真やイラストを好みで貼っている。クローゼット、洗面台は備え付けて、ベッド、タンス、テレビなどを持ち込み、家族の写真や利用者の作品などを飾り、その人らしく過ごせる工夫がある。		