

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	2775801398
法人名	株式会社 メデカジャパン
事業所名	ひらのケアセンターそよ風
訪問調査日	平成 21 年 7 月 14 日
評価確定日	平成 21 年 8 月 13 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7月21日

【評価実施概要】

事業所番号	2775801398
法人名	株式会社 メデカジャパン
事業所名	ひらのケアセンターそよ風
所在地	大阪府大阪市平野区長吉長原4丁目17番6号 (電話) 06-6769-6275

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7月14日	評価確定日	平成21年8月13日

【情報提供票より】(21年6月10日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 16 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	15 人	常勤 13人, 非常勤 2人, 常勤換算	14, 1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)	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	300 円	昼食	450 円
	夕食	650 円	おやつ	100 円
	または1日当たり		1,500 円	

(4) 利用者の概要(6月10日現在)

利用者人数	18 名	男性	5 名	女性	13 名
要介護1	4 名	要介護2	3 名		
要介護3	3 名	要介護4	8 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 88,11 歳	最低	79 歳		102 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	長吉総合病院、土居整形外科医院、さえき歯科医院
---------	-------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

地下鉄谷町線「長原駅」から徒歩2分、中央環状線と交差する道路に面して3階建ビルの1階にデイサービスを併設し、2～3階に平野区で最初のグループホームとして平成16年7月開設した。母体の株式会社メデカジャパンは昭和49年10月創業し埼玉県に本社を置く。平成9年行政の介護受託事業者として介護事業に参入して、平成12年から幅広く介護事業を展開している。管理者は開設当初から勤務して、平成19年2月前任者の退職に伴い就任し意欲的に業務に取り組んでいる。職員の定着率も良く、寄り添う介護に家族の安心感が伝わってくる。全館バリアフリーで広くて明るく居心地良くゆっくりと寛げる。浴室は広く2つの浴槽を設け一人ひとりお湯を入れ替えレモン風呂など季節に合わせて入浴を楽しめる。

【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>①理念に地域密着型サービスの表現。②重度化に向けた方針の共有と意思確認の文書化。③災害時の地域との協力体制。①は基本理念と合わせ「地域とふれあい共に発展」を地域と共に生きる地域密着型を表現する事業所独自の理念とした。②と③は改善への取り組みが進んでいない。</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>前回の評価を踏まえて職員全員で話し合い自己評価を実施した。日頃の業務を再確認して全職員が共有し、管理者が取り纏めて具体的な改善に取り組んでいる。評価は玄関に置いて来訪者が自由に閲覧出来るようにしている。</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>社会福祉協議会会長、小地域ネットワーク委員長、民生委員、地域包括支援センター、成年後見人、利用者、家族が出席して、2ヶ月に1回開催している。ホームの現状と行事の報告や予定、外部評価と自己評価の結果を報告して意見や要望を貰っている。議事録を作成して職員会議で話し合いサービス向上に活かしている。</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>運営推進会議や家族の来訪時、家族が参加する行事の時には積極的に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。来訪の少ない家族には電話をして、利用者の状態やホームの現状を報告して意見を貰っている。</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>自治会に加入して回覧板や、民生委員から地域の情報を得てホームの運営に繋げている。1階のデイサービス事業所と合同の夏祭りに近隣の方々を招いている。近くのスーパーや商店街へ利用者と一緒に出かけて、パンや生け花などの買物をして交流を深めている。</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	○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	基本理念が地域との関係性強化の内容の表明が十分とは言えない、として事業所独自の理念が求められた。支社長、管理者、全職員で協議し基本理念と合わせ、「地域とふれあい共に発展」を地域で共に生きる地域密着型を表現する事業所独自の理念とした。		
	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	「基本理念」「介護サービスの基本方針」「品質方針」をそよ風憲章として、各ユニット内に掲示している。入口には事業所独自の理念を掲げている。月1回職員会議で実践に向けて話し合い共有を図っている。		
2. 地域との支えあい					
	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	自治会に加入して回覧板や民生委員から地域の情報を得ている。1階のデイサービスと合同の夏祭りに近隣の方々を招いている。スーパーや商店街で利用者と一緒にパンや生花などの買物をして交流を深めている。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
	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	前回の評価を踏まえて職員全員で話し合い自己評価を実施した。日頃の業務について再確認の機会として全職員が共有し、管理者が取り纏め具体的な改善に取り組んでいる。評価は玄関に置いて来訪者が自由に閲覧出来るようにしている。		
	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	社会福祉協議会会長、小地域ネットワーク委員会、民生委員、地域包括支援センター、成年後見人、利用者、家族が出席して、2ヶ月に1回開催している。議事録を作成してサービス向上に活かしている。		

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	公的扶助を受けている利用者について、市担当者を訪れ報告や相談をしている。市主催の研修会や事業者連絡会に参加している。		
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	利用者の状況や行事の写真を入れた「そよ風便り」を月1回発行し、預り金報告書と一緒に送っている。家族の来訪時は利用者の状態を伝えている。職員の異動は掲示板に表示している。		
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	運営推進会議や家族の来訪時には、話し易い雰囲気をつくり、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。来訪の少ない家族には利用者の状態を電話で報告し意見を貰っている。		
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	職員の異動は少なく、離職によるダメージを最小限に抑えるよう配慮している。管理者は職員の相談や要望に柔軟に対応し、実習を伴う研修をして業務に関する指導を行っている。		
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	年間計画に基いた法人合同研修や内部研修を実施している。外部研修は勤務調整や費用援助を行い職員が段階に応じて受講出来る支援をしている。受講報告書を提出して回覧し研修内容を共有している。		
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	月1回の区グループホーム連絡会(17事業所)に参加して交流を深め、情報交換や勉強会(年2回)を開いてサービスの質を向上させていく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	利用者、家族と会って利用者の状態や要望を聞いて、同法人内の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出来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	日々の暮らしの中で、利用者が出ることで手伝って貰いながら、感謝の言葉をかけて和やかな雰囲気、家族のよう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	フェスシートや利用者や家族から以前の暮らしの情報を得て、毎日の健康状態の記録と合わせて全職員が共有して、利用者の希望や意向の把握に努めている。困難な場合は職員会議で検討している。		
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	アセスメントシートや利用者や家族からの課題や要望を聞いて、サービス担当者会議で話し合い介護計画を作成している。介護計画は利用者や家族に説明して、確認印を貰っている。		
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	毎月ケアカンファレンスをしている。介護計画は3ヶ月に1回の見直しを原則としているが、期間以前でも心身の状態に変化が生じた場合は、利用者や家族から改めて要望を聞き、医師の意見も取り入れた新たな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	急な場合は利用者や家族の要望に応じて通院介助や外出同行の支援をしている。同法人内1階のデイサービスでリズムセラピーなどを行う時には参加している。		
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	利用者や家族と相談して協力医療機関をかかりつけ医とし、内科が月2回、歯科は週1回の往診がある。利用者の以前からの医療機関の継続受診も支援している。		
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	利用者の状態の急変その他緊急事態が生じた場合は職員で方針を共有している。状態の変化に応じ利用者や家族、かかりつけ医と話し合うようにしている。利用者、家族との意志確認の文書が整備されていない。	○	重度化した場合や終末期のあり方について事業所の方針を決め、「緊急時の医療対応の同意書及び事前指定書」などの文書を作成し、早い段階から全員で方針を共有し、利用者、家族等の同意を得ておくことが望まれる。
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	利用者への言葉掛けや対応が、誇りやプライバシーを損ねないケアのあり方について全職員に徹底を図っている。利用者の個人情報の記録はアルファベットを使用して、情報の管理を慎重に行っている。		
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	ケア記録を全職員が把握し、利用者一人ひとりの健康状態とペースに配慮しながら、利用者の希望に沿って過せる支援を心がけている。		

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	近畿本部の管理栄養士が作成した献立で食材業者から配達される。職員は同じ食卓について介助しながら和やかに食事をしている。行事の時は特別メニューで注文し食事を楽しむ工夫をしている。金曜日はお八つの手作りの日にしている。		
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	週3回を原則として、利用者の希望に沿った時間帯で入浴できる。浴室は広く湯船が2つあり一人づつ交互にお湯を入れ替えている。レモン風呂など季節に合わせて入浴を楽しめるよう支援している。体調により1階のデイサービスの機械浴も利用している。		
(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、調理の手伝いや片付けなどで出来ることや、ベランダに置いたプランターのきゅうりやプチトマト、ひまわりの水遣りなどの役割を持って貰っている。家族によるピアノ演奏会、季節の行事、誕生会などで楽しむ支援をしている。		
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	車椅子使用者が多く、散歩を兼ねてスーパーや花屋、パン屋に買物に出かけている。家族が同行して車椅子で外出している。車で初詣や遠足に行っている。		
(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	事業所玄関は中央環状線と交差した道路に面し、地下鉄の駅に近く交通量も多く安全上止むを得ず施錠している。各ユニット入口は職員が全体を見渡せる位置に居るようにしているが、状況に応じてロックしている。		
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	年1回消防署の協力を得て避難・通報・消火訓練をし、事業所独自で年1回避難訓練をしている。事業所周辺は駐車場やマンションで一般住宅がなく、避難協力を得る環境にない。運営推進会議で地区福祉協議会に地域住民の避難協力を要請しているが充分とは言えない。	○	夜間にも対応出来るホーム独自の防災マニュアルを整備し、水や非常食の備蓄が望まれる。昼夜を問わず利用者が避難出来るよう、地域の協力を得る取り組みを引き続き進められることを期待したい。

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)
(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心がけお茶やゼリーなどを提供している。栄養バランスは近畿本部の管理栄養士によって管理されている。		
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					
		○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	玄関は草花などを植えて入りやすく、全館バリアフリーで食堂兼居間は窓が大きく明るくて開放感がある。スペースが十分にあり3つの食卓とコーナーにソファとテレビを置き花を生けてゆっくと寛げる。廊下や壁に額縁入りの絵を飾り、ユニット入口には利用者と職員の共同制作の季節の飾りをし行事の写真を貼っている。		
		○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	居室には2階3階とそれぞれに手作りで工夫した表札や部屋番号を表示した額縁入りポスターを掛けている。入口に利用者、家族の好みの暖簾を取り付け、ベッド、ダンス、椅子などを持ち込み写真や小物を飾り居心地よく過ごせる工夫をしている。		