

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	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 21 年 9 月 4 日
評価確定日	平成 21 年 10 月 2 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せん。

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	大阪府大阪市住吉区我孫子東3-3-11 (電話) 06-6695-2071		
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9月4日	評価確定日	平成21年10月2日

【情報提供票より(21年7月30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	12人, 非常勤 4人, 常勤換算14.5人

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋造り		
	4階建ての	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)	70,000円	その他の経費(月額)	35,000円	
敷金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 300,000円	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30日現在)

利用者人数	17名	男性	5名	女性	12名
要介護1	5名	要介護2	3名		
要介護3	2名	要介護4	5名		
要介護5	2名	要支援2	0名		
年齢	平均 84.9歳	最低	67歳	最高	98歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	錦秋会阪和病院 中村クリニック 芦田クリニック 歯科
---------	----------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

株式会社メデカジャパンの経営になるもので、近畿地区に13ヶ所のグループホームを展開されており、ホームの経営のノウハウは充分ご存知である。当「あびこケアセンターそよ風」もその一つである。ホーム周囲は住宅街ではあるが商店街が多く、活況がある。デイサービスとショートステイを併設されており、お互いに交流し支えあっている。共有空間も広くて清潔感があり、あちこちにソファを置かれ、コミュニケーションスペースについても工夫されている。玄関周りに季節の花を植えたり、ベランダに野菜(ゴーヤ、トマト、キュウリなど)を植え季節感を出す工夫をされている。近畿地区13ヶ所の職員の研修会や交流会もあり、お互いに向上心を持って働けるよう刺激し合っている。又、早くから地域との交流も実現されている。

【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)
	前回の評価では、①地域密着型サービスとしての理念 ②運営推進会議を活かした取り組み ③同業者との交流を通じた向上 ④重度化や終末期に向けた方針の共有 の4点が指摘されていたが、①と③を除き他の2点は改善されていた。①と③についても、努力されているが、もう1歩という感じがした。
重点項目②	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	毎回の自己評価については、管理者やケアマネのみならず、出来る限りスタッフも参加し、改善点などを見出す努力をされている。
重点項目③	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)
	運営推進会議については、3ヶ月に1度開かれている。以前はホームからの色々な報告事項に偏り勝ちであったが、今年からは地域代表としての町会福祉部長、民生委員や、行政を代表して出席される地域包括支援センター、および利用者ご家族からも活発な意見が出され、双方向の会議となり、頂いた貴重な意見や要望はホームのサービスの質の向上の参考にしている。
重点項目④	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)
	利用者については当地域の方が多く、家族の来所は多い。その時に本人の健康状態を中心に報告し、家族からは何でも言いやすい雰囲気作りをこころがけ、気軽に要望や意見を言って頂いている。その他の家族については、毎月発行している「そよ風新聞」を送り近況を報告したり意見や要望を聞いたりしている。もちろん頂く意見や要望についてはホーム運営上の参考にしている。
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)
	開設して4年以上が経過し、それなりに地域とは交流している。町会の各種行事(ふれあい喫茶、盆おどり、畑での芋ほりなど)に参加している。近隣保育園との交流も出来ている。ホーム側からも、介護相談室を設け、地域にとけ込む努力をされている。

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	法人の理念の「一人ひとりが心豊かで健康なシニアライフが実現できる」を基本にし、ホーム独自の理念として「共に生きる」を掲げられ、地域との交流をも含むとされている。しかし、職員は理解していても地域住民にとっては、地域密着性が少し感じ難いように思える。	○	法人の理念は簡単には変えられないが、それにプラスしてホーム独自の理念として、利用者が心豊かに生活するためには地域住民との交流が必須なので、もう少し地域密着性の感じられる理念を作られることを望みます。
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	職員の目につきやすいように、スタッフルームに掲示されており、毎日の朝礼で全員で唱和し、日々の実践の中でその理念の実現に向かって励んでいる。		
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	センター周りの植木や花壇のことで近所の方と相談したり、町会の各種行事(ふれあい喫茶、盆おどり、芋ほりなど)に参加したり、近隣の保育園との交流もある。ホームからも「介護相談室」を設けたりして地域にとけ込んでいくよう努力されている。		
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	毎年の自己評価については、管理者や計画作成担当者を中心にできるだけ全スタッフの意見を聞き、改善点を見い出す努力をされている。		
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	3ヶ月に1度開催されている。行政の代表として地域包括支援センター、地域の代表として当地域担当の民生委員や町会福祉部長に出席してもらい、参考になる意見をいただく。又、出席されている家族代表からも忌憚のない意見をいただき、ホームのサービスの質の向上に役立っている。		

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	区担当課(介護保険課、介護福祉課など)に訪問し、困りごとなど色々相談事にもってらっている。その他、住吉区の地域包括支援センターへも訪問し、意見や情報を得ている。		
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	家族はよく来所されるので、本人の健康問題を中心に報告し、感想や要望をお聞きしている。月1回発行される機関紙「そよ風新聞」を送付し、ホームでの生活ぶりを報告している。		
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	利用者については、大半当地域の方が多く、家族はよく来所される。その時に何でも言いやすい雰囲気作りを心がけ、意見や要望をお聞きしている。幸い運営推進会議でもよく発言される。もちろん、ホームの運営上の参考にしてている。		
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	まず職員のメンタルケアを心がけ、離職を防ぐ工夫をしている。又、ユニット間で職員を移動させたり、チームケアに徹するなど離職があっても利用者へのダメージを防ぐようにしている。		
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	まず内部研修としてメデカジャパン西日本管理部で、入職者研修、継続研修などを実施し、ホームに帰って伝達研修を実施し全員で共有するようにしている。その他、専門的な介護技術を修得するため、外部研修を受けている。		
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	メデカジャパン系列のグループホーム間で研修会や意見交換会はある。しかし、本当に必要なのは同一地域にある他系列のグループホーム間の交流である。空き部屋情報、解決困難な相談ごと、その他情報の交換など本音で話し合えるからである。それがまだ発足していない。	○	いきなり地域グループホーム連絡会の発足は無理なので、地域包括支援センターなどと相談し、このような会をお世話できそうな(リーダーになってくれそうな)施設長4~5人で準備会を立ち上げ、是非住吉区グループホーム連絡会が発足されるよう努力されることを望みます。

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	本人と家族の安心・納得を得られる努力をしている。まず来所していただき、ホームの雰囲気に慣れてもらい、家族ともどもで面談し本人の人生歴などをお聞きし、職員とも顔なじみになってもらう。幸い併設のショートステイやデイサービスから入居される利用者も多く、職員間の連絡も良く、すぐホームに馴染まれる方も多い。		
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	あくまで自立支援を目的とし、過剰な介護はせず、利用者と職員が共に学び生活しているような雰囲気作りをしている。そのため昔とった杵柄を發揮してもらったり、本人からも人生の先輩として色々教わることもある。		
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	独居からの入居者が多く、センター方式による意向や希望の把握が困難な場合がある。職員の一人ひとりへの気付きと関心を集約し、共有することを繰り返しつつ「その人らしさ」を把握するよう努力されている。		
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	介護計画の作成については、職員全員で情報を共有し、実践の評価と分析について十分な時間をかけると共に、家族の理解と納得が得られるよう努力されている。		
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ヶ月のケアプランでの状況把握と提供サービスの検証により6ヶ月期間内の見直しを行っている。随時に起こる問題対応については、その都度関係者による適宜・適切な話し合いで新しい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	個別レクとする外出支援、家族の要請による通院や外泊に伴う移送サービスを行っている。		
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	殆どの利用者が入居時にかかりつけ医として同意する、協力医療機関の医師による週1回の往診があり、家族との連絡も密に行われている。他の専門診療科については家族付き添いを原則としているが、出来ない場合は通院支援を行っている。		
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	利用者は年々重度化しており、直近に2度の看取り経験があった。その経験から利用者個々の必要度に応じた話し合いを進めており、担当者会議で確認し記録を取る事になっている。		
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	個性を重んじ、履歴を理解して丁寧な声かけと対応をするよう心掛けている。個人情報の取り扱いも的確である。		
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	ADLが低下するなかで、起床、朝食の時間もその日の体調にあわせて臨機応変に対応し、バイタルサインに留意しながら生活リズムをつくるよう努力されている。		

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)
(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	法人近畿支社による献立と配達 of 食材により調理している。ユニットごとの状況にあわせて、また季節・誕生月など変化をもたらせるなど工夫されている。食事介助の必要度が高くなりつつあり、テーブルの配置に配慮してゆっくり、しっかり食べることに力を注いでいる。		
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	基本的に週2～3回、午前中 of 入浴体制がとられている。個人の希望や心身の状況にあわせての支援も行われている。		
(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	個性や生活歴からの、やりたいこと、できること、できないことを見極めながら、心豊かなシニアライフの実現を目指して努力されている。		
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	個別レクとする外出支援に重点をおきながら、日常的な散歩や外気浴はできるだけ欠かさないように努められている。		
(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	入居時当初の混乱や夜間に備えてのユニット間の出入り口の施錠のほかは、鍵をかけないケアを心がけている。職員同士で見守りケアを心がけている。		
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	規定どおりの消防・避難訓練は行われている。職員の多数が近在しているが、近隣住民の協力体制については、運営推進会議で協議中である。		

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	体調変化、便秘予防など配慮しながら、栄養バランス・摂取量・水分補給のチェックに細心の注意が払われている。		
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	バランスのとれた室内装飾による居間・食堂は採光・通風がよく、寛ぎの空間として快い雰囲気がある。各居室ドアに利用者と職員による個性的な手作り表札があり、廊下のイメージを明るくしている。		
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	家具や小物の持込で、個性・入居歴にふさわしい設えが整えられ、居心地のよい居室風景がみられる。		