

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
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
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
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
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	3071201366
法人名	株式会社 フェニックス
事業所名	グループホーム グレイス岩出
訪問調査日	平成 20年 8月 19日
評価確定日	平成 20年 9月 8日
評価機関名	特定非営利活動法人 認知症サポートわかやま

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	3071201366		
法人名	株式会社 フェニックス		
事業所名	グループホーム グレイス岩出		
所在地	和歌山県岩出市森259-1 (電話) 0736-70-3444		
評価機関名	特定非営利活動法人 認知症サポートわかやま		
所在地	和歌山市四番丁52ハラダビル2F		
訪問調査日	平成20年 8月 19日	評価確定日	平成20年 9月 8日

情報提供票より(平成20年7月25日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成16年 10月 27日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	8 人	常勤	5 人, 非常勤 2 人, 常勤換算 5.4 人

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋 造り		
	2 階建て	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)	25,000 円	その他の経費(月額)	円
敷金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	無	有りの場合 償却の有無	
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		1000 円

(4) 利用者の概要(平成20年7月25日現在)

利用者人数	9 名	男性	0 名	女性	9 名
要介護1	0 名	要介護2	3 名		
要介護3	5 名	要介護4	1 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 81.4 歳	最低	73 歳	最高	86 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	富田病院 井関歯科
---------	-----------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

幹線道路に面しているが、周囲には竹林や水田が広がって自然が感じられる。職員はいつも笑顔を決やさず入居者の声に耳を傾け共に過ごす時間を楽しみながらその人の尊厳を大切に、その人らしい生活が送れるよう責任ある対応をしている。入居者の様子が家族に十分伝わるように、入居者1人ひとりに担当職員を決め、毎月職員よりきめ細かな便りを出すほか、季刊誌も発行している。運営推進会議の成果は、メンバーである区長や民生委員を通して、徐々にではあるが地域の中に現れ始めている。

【重点項目への取り組み状況】

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)
	管理者と職員全員で取り組み、家族会の結成や災害時の避難場所の確保など、具体的な改善につなげている。毎年改善課題となっている玄関の常時施錠については、面している道路の交通量が多く家族らの要望もあるとして、今のところ改善に向けての具体的な取り組みはみられない 今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
重点項目	職員全員で項目1つひとつを確認しあって取り組んだ。
	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)
重点項目	2~3ヶ月に1度、利用者、家族、自治会代表、民生委員、地域包括支援センターの職員、をメンバーとして開催されている。討議内容は多岐に亘っている。前回の外部評価の結果を議題に挙げたことにより、地域の方々の協力も得ることが出来、避難時の緊急受け入れ先の施設が決まるなどの成果が得られた。
	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)
重点項目	昨年の評価の改善の取り組みとして家族会も結成されたが、参加者も少なくまだ1回しか開催されていない。家族には月1回の便りを出し様子を知らせており、また家族が面会に来られた時は時間をとって家族からの意見を聞くよう努めている。
	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
重点項目	地域の運動会や敬老会への参加や、雑巾を縫って小学校に届けたりすることで、地域の方々と交流することに努めている。また、運営推進会議のメンバーである区長や民生委員の協力を得ながら少しずつ地域との連携を深めている。

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 (すでに取組んでいることも含む)
. 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	「その人らしく地域に溶け込んで生きてゆくことを支援していきたい」という地域密着型サービスとしての理念を独自に作り上げている。		
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	朝のミーティング時は勿論、月1回のスタッフ会議においても管理者と職員は理念を確認し実践することを常に心掛けている。		
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	運動会や地域の敬老会に参加している。運営推進会議のメンバーである区長や民生委員の協力を得て少しずつ当ホームが地域に浸透しているが、近所の人々が気軽に立ち寄るまでには至っていない。		夏祭りなど毎月ホーム内で開かれる催し事に年数回でも駐車場や玄関ホールを開放して地域の方々の参加を呼びかけるなど、外に出向くことばかりでなく気軽に立ち寄ってもらえる関係づくりも期待する。
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	昨年の外部評価結果については管理者と職員全員で取組み、家族会の結成や、災害時の避難場所の確保など、具体的な改善につなげている。今回の自己評価も職員全員で取り組んだ。		
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	リビングにおいて利用者も含め家族、区長、民生委員、地域包括支援センターの職員らがメンバーで2~3ヶ月に1度開催されている。討議内容は多岐にわたっており、内容は毎回家族に報告している。		

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)
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	市の担当職員とは意見交換しやすい間柄であり、相談内容によっては、市の担当職員が気軽に来所して相談に応じるなど良い関係が築かれている。		
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	入居者毎に担当職員が決まっており、毎月担当職員より日々の生活状態を手紙にて報告している。金銭報告や職員の異動のある時はその報告もされ、きめ細かな対応を心掛けている。		
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	玄関には苦情箱が設置されているが、今までに苦情はない。家族の訪問時には意見、苦情を聞かせてもらえるように努めている。家族会は結成されたが、1度しか開催されておらず、多くの家族が参加出来ていない。		家族会のあり方を検討し有意義な活用に向けてほしい。内容の見直しと共に、家族への手紙の中に意見用紙を同封するなど工夫が望まれる。
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	やむを得ず職員が離職する時は、区切りとして食事の後、入居者に最後の挨拶をするようにしている。そのことにより入居者の動揺はみられていない。		
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	研修内容に合った参加者を選び順番に事業所が費用を負担して研修が受けられるようにしている。その内容は月1回のスタッフ会議にて報告している。日頃のケアについての相談ごとにも気軽に話し合い、皆で育て合っている。		
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	グループホーム連絡会への参加や、近隣のグループホームとの交流は絶えず行われており、管理者と職員はサービスの質の向上に向けた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)
.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	<p>馴染みながらのサービス利用</p> <p>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</p>	<p>事前に入居予定者や家族に、ホームを見学してもらい雰囲気を味わってもらおうと用意はしているが、今までにそのようなケースはなく、すぐの入居となっている。職員が会話を交わしたり、接触はかりながら1日も早くホームに馴染めるよう工夫している。</p>		
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	<p>本人と共に過ごし支えあう関係</p> <p>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</p>	<p>職員は入居者に、人生について教えられることが多く、子育てのことをアドバイスされたり、やさしいことばをかけてもらっている。お互いが学んだり支え合う関係を築いており、いつも笑顔で楽しく過ごせるよう場面づくりや、声掛けに努めている。</p>		
.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	<p>思いや意向の把握</p> <p>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</p>	<p>職員は入居者一人ひとりをよく知ることと心得、日常生活の中で入居者の声に耳を傾け本人の希望に添うように努めている。</p>		
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	<p>チームでつくる利用者本位の介護計画</p> <p>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</p>	<p>本人や家族の意見や想いをよく聞きながらその人に合った介護計画を立てており、職員全員で情報を共有している。</p>		
16	37	<p>現状に即した介護計画の見直し</p> <p>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</p>	<p>日々の報告の中での変化は申し送りノートに記入しながら、そのつど職員全員と本人、家族と話し合いながら柔軟に介護計画の見直しをしている。</p>		

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	外泊時には送迎を行っている。医療機関への通院時には通院介助等を行い適切な医療を受けられるよう支援している。		
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	協力医療機関には往診もしてもらっている。馴染みのかかりつけ医を利用している入居者もいる。		
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	契約書の中に終末期に向けた事業所としての方針が記載されており本人、家族とは契約時に話し合っている。入院した際も医師も含め全員で方針を共有した。		
. 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	声の大きさや口調に配慮しながら、誇りやプライバシーを損ねることなく職員は対応している。記録等の個人情報は皆の集う居間にそのまま置かれており個人情報の取り扱いへの配慮がみられない。		個々の記録は絶えず記入する必要があるため、手に取りやすい場に置かれがちではあるが、やはり個人情報であるため外から見えない工夫など取り扱いの注意が必要と思われる。
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	1日の大きな流れは決まっているが、その人の時間や希望に合ったスケジュールを組み一人ひとりの思いや意向を絶えず把握するよう、よく耳を傾け入居者の声を聞き、その人らしい生活が送れるよう支援している。		

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	テーブルを拭いたり、盛り付けの手伝い、食器の片付けと、入居者は食事に関する仕事を職員と共に楽しみながら生き生きとしている。食材については半数以上、既製メニューを外部から調達している。		食事は、生活の楽しみごとの1つである。入居者と共に食材の買い出しをするなど、入居者も参加しての食事作りが期待される。外からの食材調達回数を減らすなど工夫が望まれる。
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	大きな浴槽に一人ひとり好きな時間帯に入ることが出来る。時には気の合う者同士誘い合って入浴することもある。同性介助を基本としている。嫌がる人には時間をずらして声掛けするなど工夫がされている。		
(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	ベランダに植えてある野菜の水やりをしたり、職員と一緒に玄関先で金魚鉢の水替えを行ったり、雑巾を縫って小学校に届けたり、洗濯物のたたみなど、入居者は1日の生活の中での楽しみごととして、支援を受けている。		
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	外出することの好きな入居者が多く、美容室に行ったり、買物に出掛けたり、喫茶店に寄ったりと毎日誰かが外出できるよう職員は支援している。		
(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	職員全員が鍵をかけないケアの大切さを理解してはいるが、面している道路は交通量が多く、家族らの要望もあり、玄関にはいつも施錠している。推進会議で民生委員と、子供の見守りを兼ねた玄関先での見守対策について話を進めている。		立地的、構造的に鍵をかけないことの難しさはあるが、1階のホール部分を共用空間として有効活用するなどして見守り体制の工夫が望ましい。また、進められている玄関先での見守りの早期実現が期待される。
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	入居者も交え、年2回の避難訓練を実施している。職員のみではあるが、地域の訓練にも参加し、地域の協力を得られるよう努力しているが、ホーム内の階段などに物が積み重ね避難の妨げになっている。まだ備蓄は用意されていない。		火災のみの対策ではなく様々な災害に備え、備蓄は必要と思われる。階段や事務所などに物が積み重ね、いざという時の避難の妨げになっている。これらの物品や備蓄品など収納場所の確保が望まれる。

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	居間のテーブルには、いつも各自のコップと、やかんが置いてあり、職員は水分補給の声掛けを行っている。食事量や水分量も1人ひとりきちんと把握され、職員全員に周知されている。		
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					
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	入居者全員のお気に入りの、居間の大きな窓からは、田や、木々がこんもりと茂った小さな森が見えているが室内には季節感の工夫は見られない。入居者の多くはこの居間で1日の多くの時間を過ごしている。吹き抜けの玄関ホール2階部分の手すりに、ラバーシートが干してあった。		外の玄関周りには季節の花が植えられてはいるが、外に出なければ見ることが出来ない。いつも入居者が集う居間にも、季節を感じる工夫が望まれる。居心地よい印象を与える共有の空間づくりが望まれる。
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	それぞれの居室には家で使い慣れた、鏡台、ベット、掃除機など、その人らしい物が置かれており、入居者が居心地良く過ごせる工夫がなされている。日中は窓を開け、自然の風を入れ、穏やかな環境作りがなされている。		