

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	3071400182
法人名	有限会社ライフパートナー
事業所名	すずらん
訪問調査日	平成20年 8月 5日
評価確定日	平成20年 9月 5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	3071400182
法人名	有限会社ライフパートナー
事業所名	すずらん
所在地	和歌山県海南市小野田1620-102 (電話)073-487-3447

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5日	評価確定日	平成20年9月5日

【情報提供票より】(平成20年4月1日事業所記入) 職員数(平成20年7月31日現在)

(1) 組織概要

開設年月日	平成12年5月1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	8 人
職員数	10 人	常勤	4 人, 非常勤 6 人, 常勤換算 5.8 人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨	造り
	2 階建て	2 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)	40,000 円	その他の経費(月額)	実費 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	1,000 円	

(4) 利用者の概要(平成20年4月1日現在)

利用者人数	8 名	男性	1 名	女性	7 名
要介護1	1 名	要介護2	2 名		
要介護3	2 名	要介護4	1 名		
要介護5	2 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 84.3 歳	最低	79 歳	最高	96 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	吉川内科循環器科
---------	----------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

高台に位置する新興住宅街の中に建ち、郊外の一般的な住宅のように周辺環境に見事に溶け込んでいる。ホームの生い立ちは今年で8年目となり、ボランティアの協力のもと、園芸療法、音楽療法も取り入れながら楽しみのある生活を工夫している。スタッフは一人ひとりの人生を尊重したきめ細かい配慮を絶やさずケアに努めており、入居者がホームの生活に落ち着いて馴染める結果をもたらしている。職員が充実した研修を継続して受けられるよう支援されており、最新の情報もキャッチしつつケアに反映できている。

【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)
	過去数回の外部評価調査にて意見・提案された事について速やかにケアに反映させるなど、外部の者の意見等を積極的に取り入れる姿勢がみられる。また改善後も意見に耳を傾けることを絶やさず、ケアの質向上に努めている。
重点項目	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	スタッフ間での話し合いや研修での学び、意見の吸い上げなどに努め、まだ改善に至っていない事なども放置せず、改善達成に向けて活動している。
重点項目	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)
	定期で開催する事を取り決めて開催はしているが目立った成果はまだあがっていない。運営推進会議そのものをケアにどう活かしていくかは長い眼で見て今後の課題となる。
重点項目	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)
	苦情受付を管理者とし、家族とのコミュニケーションを絶やさず、そこから意見の吸い上げ、苦情の受付を随時行う体制を整えている。苦情がないからといってそれを良しとせず、家族が意見・苦情を言い易い環境づくりに配慮を欠かしていない。
重点項目	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	散歩時に挨拶を交わす程度の関わりはあるものの日常的な関わりはまだみられない。近隣自治会にも加入しておらず、主体的に近隣地域の情報をキャッチし難い状況にあり、日常生活における地域との連携はまだこれからといえる。

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	法人としての地域密着を目指す旨の理念を掲げるのみならず、スタッフ一人ひとりが理念を作って掲げている。		
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	職員一人ひとりが独自に理念を創出・更新する事で方向性を共有し、その実践に向けて日々取り組んでいる。		
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	住宅地の一角に違和感なく建つホームであり、近隣自治会には加入しているが、地域活動への積極的な関わりはあまりない。		主体的に地域活動に参加できるように情報をキャッチできる体制を整えることが望ましい。また、日常的な地元との関わりを作り出す為のアイデアを介護保険の枠に囚われずに出して実践することを期待したい。
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	職員には自省を絶やさず、外部評価など外部の意見に謙虚に耳を傾けケアに活かす意識が根付いている。それは食事の支援や施設など、ケア全般にわたる。		
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	運営推進会議開催自体は定期開催を定めているが、画期的な提案や活発な議論がなく、これまでのところケアに直結した成果は得られていない。		運営推進会議の定期開催と議事内容の充実が望まれる。それぞれの構成メンバーが興味を引かれる内容をホームが主体的に提案し、会議の活性化の糸口とな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	市職員とは業務以外での連絡の機会はほとんどなく、ホーム側からの具体的なはたらきかけは少ない。		ホーム職員自らが市役所へ出向き市職員とコミュニケーションを図る事が望ましい。市と共に何をどうできるのか具体化した案を携えてまずは訪問される事を望みたい。
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	家族会の開催や面会時の相談受付・報告など随時行われている。それ以外の時でも電話等で随時連絡を取り、個々にあわせた報告を絶やさず行っている。		
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	苦情受付窓口を管理者として随時受け付けているが、実際には苦情等を受けた事はない。それに甘んじず、苦情等を発見しやすい環境を作る努力を続け、様々な意見苦情などを吸い上げて運営に反映させるようによろ努めている。		
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	職員の異動や離職は殆どなく、入居者にとって馴染みやすい人間関係を保つ事ができ、安心してホームで暮らせる基礎ができています。		
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	新入スタッフについては管理者を中心とした研修体制をとり、現任スタッフについてもグループホーム連絡会の研修を中心として、ケアにかかわる様々な研修を受ける機会が設けられている。		
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	一部の職員に限られており、スタッフ一人ひとりに至るまで同業者との交流が行き届いているとはいえない面もあるが当該市町村独自の「地域密着会議」に参加しネットワーク作りをしている。		

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 (すでに取り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	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	新規の入居の際には時間をかけて遊びに来てもらったり、併設のデイサービスを利用してもらったりと徐々に馴染めるよう工夫が成されている。		
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	スタッフは目線を合わせての会話や本人の意向を尊重した声かけや介助、入居者と共に喜んだり笑ったり残念がったりと情緒に沿ったコミュニケーションに努めている。		
.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	職員はアセスメントや家族からの情報提供、定期的カンファレンスや随時のミニカンファレンスなどで本人本位の意向把握に努め、ケアの実際に反映させている。		
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	カンファレンスにてケアプラン作成を行っている。その際は職員各位に積極的な意見を促し、チームを組んだスタッフとしてのケアプランとなるよう配慮されている。		
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	入居者一人ひとりの状況に沿ったケアプランを作成・見直しを重ねている。終末期においては総じてプラン見直しの頻度が高まっている。		

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)
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	法人内で整備されている他のサービスと連携し、園芸療法、音楽療法などへの参加を支援している。		
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	入居者・家族に対し、かかりつけ医を往診可の主治医とするよう勧めているが、実質的には本人・家族が納得の上でかかりつけ医を決め、受診できるよう最大限の配慮がなされている。		
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	ホームでの看取りは実績・経験があり、本人や家族の意向を尊重した上で医療と介護のスタッフが連携して本人・家族を支えていく体制が整えられている。		
. 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	他人行儀な接客対応に陥らず、また子ども扱いなど本人を尊重・尊敬しない口調・言い回しを使う事もなく、両極端に陥らないバランスの取れたコミュニケーションが成され、プライバシーにも配慮されている。		
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	入居者一人ひとりの意向を最大限尊重するのは勿論、その大切さも十分理解されているが、スタッフの人員配置体制の関係で職員の思い通りのケアとなっていない面もある。		入居者の健康状況や季節、環境にも目を向け、入居者個人のペースに寄り添ったケアができるように工夫された柔軟な人員配置を期待したい。

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	食事時間よりも早い時間に時間をかけて入居者と共に食事準備を行うなど、可能な範囲で入居者が食事準備に参加できるように配慮されている。		
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	入浴の意思を示せる入居者は勿論、自発的に入浴の意思を示さない入居者に対しても無理をさせず、自然に声かけるなどして入浴を促している。		
(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	入居前の情報収集や入居後の本人の観察・会話、家族からの聞き取りなどで本人の人生歴をスタッフが積極的に学び、一人ひとりが楽しみごとを持てるよう配慮されている。		
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	ホームには外出好きな入居者とそうでない入居者がいる中、基本的には個々人の意向に合わせて支援している。外出まではいかずともテラスに出て植木鉢の世話ができるなど、戸外に出るきっかけを用意している。		
(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	居室ドアその他、昼間の施錠箇所は殆どないが、テラスから1階へ降りる外階段には簡易な仕掛け(鍵ではない)を施し、そこからは事実上入居者が自力で外に出られない仕組みになっている。		ホームが2階に位置する為、入居者が外出するにはエレベーターを下って出入口を通るか、テラスからの外階段を通るかしかない。施錠はしていないが事実上外に出られない事を認識し、安全確保の必要性とどうバランスを取るか、検討を続けてほしい。
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	火災想定避難訓練は行われているが、土砂災害や地震・台風などの起こり得る広義の災害への対応策は不十分である。		想定できる災害に対応する為のホームの現状把握とそれに対する入居者の安全確保の対策を十分なものにできるように期待したい。

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					
28	77	<p>栄養摂取や水分確保の支援</p> <p>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</p>	<p>栄養・水分摂取については個々に細かい記録が残されており、スタッフ全員が眼を通してチェックできる体制が整えられている。</p>		
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	<p>居心地のよい共用空間づくり</p> <p>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</p>	<p>主な共用空間はLDKだが、こじんまりと小さな空間なりに人と人の距離が近く保たれ、お互いに親近感が増すLDKとなっている。窓からテラスが見渡せ、廊下にはベンチや飾り棚がたくさん飾られている。</p>		
30	83	<p>居心地よく過ごせる居室の配慮</p> <p>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</p>	<p>各居室は広さや構造は共通だが、入居者それぞれが使い慣れ親しみ慣れた持ち物が持ち込まれ、雰囲気もそれぞれ個性が感じられる。居室と共用リビングの距離が離れておらず、容易に行き来できる点もポイントといえる。</p>		