

## 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	3090100078
法人名	有限会社プログレス
事業所名	グループホームあい楠見
訪問調査日	平成 21年 3月 19日
評価確定日	平成 21年 4月 14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	3090100078
法人名	有限会社 プログレス
事業所名	あい楠見
所在地	〒640-8463 和歌山市楠見中197番地の8 (電話)073-451-8787

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21年3月16日	評価確定日	平成21年4月14日

## 【情報提供票より】(平成21年2月23日事業所記入)

## (1)組織概要

開設年月日	平成19年 3月 1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	9 人	常勤	7 人, 非常勤 3 人, 常勤換算 6 人

## (2)建物概要

建物構造	鉄骨造り		
	2 階建ての	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)	45,000 円	その他の経費(月額)	1,660 円	
敷金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(200000円)	有りの場合 償却の有無	有	
食材料費	朝食	200 円	昼食	500 円
	夕食	500 円	おやつ	円
または1日当たり 円				

## (4)利用者の概要(平成21年2月23日現在)

利用者人数	9 名	男性	1 名	女性	8 名
要介護1	3 名	要介護2	2 名		
要介護3	3 名	要介護4	1 名		
要介護5	名	要支援2	名		
年齢	平均 86 歳	最低	60 歳	最高	94 歳

## (5)協力医療機関

協力医療機関名	中江病院 山田歯科
---------	-----------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

静かで落ち着いた雰囲気のある住宅街の中にあり、採光と風通しに配慮された良好な住環境を確保できている。また徒歩往来可能な距離に協力医療機関・介護施設があり様々な場面での協力体制が整えられている。介護業務に関しては施設長が積極的に外部との交流・情報収集にあたる一方で現場スタッフとの意思疎通に努めている。現場スタッフも入居者に意識的に声かけを行い孤立を防いでおり、理念構築やケアプラン作成等専門知識を要する業務に関しても上司のサポートが得られている。就労環境の向上にむけてもホーム全体の取り組みがみられる。

## 【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)
	前回の評価の後に地域密着型サービスのより具体的な理念を全職員で作成上げた。また、管理者が入居者がホームの外へ出かける事の重要性を運営者と話し合う中で定期的な外食を実現させた。
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)
	運営者・現場スタッフ共に、これによしとせず要改善点を見出し優先順位に従って順次改善に取り組んでいる。
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)
	運営推進会議は開設以来まだ1度も開かれていないが、開催に向けて鋭意検討中である。
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)
	利用者負担金については機械的な振込み扱いにせず、原則毎月現金手渡しとしている。これにより家族は最低月に一度はホームを訪ねる事になり、意見苦情などを直接吸い上げる絶好の機会となっている。また分かりやすい便りを毎月発行・発送し、家族の関心を促すのに繋がっている。
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)
	民生委員や地域の見守り活動中の地域住民との会話を絶やさず、コミュニケーションに努めている。また入居者の外へ出かけたという意向も反映させる為に外食の機会を確保した。近隣の畑を借り受け活用する事も検討中である。

## 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)
<b>. 理念に基づく運営</b>					
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	介護業務全体における理念の他、地域密着という要素に特化した理念を新たに掲げ、新任・現任スタッフ問わず時間をかけて理解を進め、日々のケアに顕せるよう取り組まれている。		
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	新たに掲げた地域密着としての理念は経営側のトップダウンにせず現場スタッフの考案によるものである。そのため思い入れも増し、理解も共有も容易になり、日々のケアに顕せている。		
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	関連病院の託児所の子供たちの訪問による交流はあるが、民生委員以外に自治会などの各種団体とのつながりは認められず、交流・活動参加などは殆んどみられない。		支所連絡所の機能の一つが、地域住民の為の交流の場という機能を担っている事を踏まえホーム側が支所を活用するという視点で行事の企画立案などを実践し、連合の自治会から地区の自治会へのアプローチを提案することも一つの方法である。
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	普段はなかなか得られ難い外部の意見を得られる貴重な機会として捉えており、入居者ケアの為の外出・外食の実現や近隣の田畑の活用など、出された外部評価結果を優先順位順に確実に実行している。		
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	運営推進会議はグループホーム開設以来行われていない。		本人・家族や地域住民を交えた出席者全員が運営推進会議を活用して、具体的で分かり易い成果が出るように企画し実践されたい。

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	施設長が市役所介護保険課へ情報収集に出向き、職員との情報交換を通じて現場の運営に活かしている。		
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あわせた報告をしている	入居者やホームの様子、職員の異動や紹介など、分かり易い便りとして家族に送付している。また入居者負担分の支払を毎月家族がホームを訪問して納めてもらうといったルールをつくり、家族がホームと関われるような機会を継続して確保し、個々の報告が行われている。		
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	月に1回以上各家族の訪問があり、その際に意見を吸い上げ、また時々アンケートを取ってホームの運営に活用するなど、家族が積極的にホーム運営に参画できるような仕組みがある。家族向けの意見箱も設置されている。		
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	研修・教育の充実や職員相互の「声かけ運動」など働きやすい職場環境を整備する事で結果として離職を抑える仕組みとなっている。やむを得ない離職については利用者に影響の無いように配慮されている。		
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	月に一度のミーティング時の勉強会や同一法人施設での介護に関する研修への参加などで各職員のスキルアップをサポートする体制が整えられており、職員もこの体制には概ね満足している。		
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	運営者は本項目についての重要性を十分に認識しており、グループホーム連絡会へは未加入であるが施設長の人脈を活用した同業者との交流を積極的に試み、またグループホーム同士の新たなネットワークへの加入を模索するなどしている。		

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)
<b>.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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、場の雰囲気徐徐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>実際のところ体験の入居はなく、系列施設等からの入居というパターンが多くなっている。入居にあたって環境に馴染み難い入居者に対しては個別に対応方針とその経過をまとめ、少しでも馴染めるようホームとして取り組んでいる。</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>入居者本人の意向尊重を基本とした上で、声かけから衣食住の介護まで、関わりが発生する場面では情緒を大切にされた受け答えを心がけている。</p>		
<b>.その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント</b>					
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の人生暦や好きな事など把握に努め、それぞれの希望や思いをかなえられる様努めている。食事時の配膳や片付け、庭のプランターの水やりなどには見守りを含む支援を行っている。</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>職員は複数の担当入居者をもち、ケアプラン作成からモニタリング・見直しに至るまでを担っている。本人や家族との関わりの中で意見をモニタリングに反映させ、一人だけで作る事なく複数のスタッフで検討し作成するケアプランを作成している。</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>担当職員が中心となって月に1度モニタリングを行い、3ヶ月に1度見直しを行っている。チームでケアを行う趣旨から見直しも担当職員一人で完結せず周囲のサポートのもと、チーム全体で新たな計画を作成している。</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	同一法人内の医療機関との緊密な連携をとっている。入居者個々の外出支援にもケースバイケースで取り組んでいる。		
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	入居者と主治医の関係については入居までに築かれてきた人間関係を尊重し、入居後も主治医を自由に指名できる。定期の通院やホームへの往診についても入居者・家族の希望に沿うよう配慮されている。		
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	終末期介護については1例実績がある。現在の入居者についても身体面で重度化が進んでいる事から運営者・現場スタッフ共に終末期介護に対する備えの重要性を認識しており、今後あらゆるケースに対処する為に勉強の機会を設けることにしている。		
. 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	日常生活上のケア業務については入居者の尊厳に配慮しつつの言葉かけや対応がよく見受けられ、プライバシー確保は徹底されている。		
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	スタッフによる介護を要する食事・入浴・外出等についても一日の流れを入居者のペースに沿う自然な形で行われており、入居者それぞれが思いおもいに過ごす時間もきちんと確保されている。		

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	入居者と職員は食事を共にし、介助を要する入居者については本人のペースを大切に食事介助を実践できているが、使用する食器がホーム備え付けの画一的なものであった。また食事準備・後片付けについては一部の入居者が役割を持って参加している。		食器は茶碗・皿・箸から湯飲みまで、料理や入居者の状態に合わせたもの、季節感の感じられるものなど食事そのものと共に食事する時間を楽しむものが望まれる。また調理を含めて入居者参加の食事準備が推進されるよう検討されたい。
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	入浴の時間や頻度についてはあくまで本人の希望を基本として、入浴に消極的な入居者については本人の意向を尊重しつつ促し、また介助はマンツーマンで安全等にも配慮されており入居者にとって入浴を楽しむような配慮が覗える。		
(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	家族の協力の下に入居者本人の生活歴人生歴の把握に努め田畑の貸借などそれに沿った環境整備を進めている。また対応が困難な入居者に対しても個人に特化したケア方針を別途定めるなどそれぞれの役割を見出し張り合いのある生活を送れるようケアに活かしている。		
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	経営者以下職員は入居者が外に触れることの重要性を認識した上で定期的な外食や買い物等の機会を確保し、また近隣の田畑の貸借を進める等入居者が外に出られる機会を掘り起こしそれがケアに活かされている。		
(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	職員の手による施錠は侵入者対策の夜間玄関施錠など限られており、居室などホーム内部では施錠によっての入居者の行動を阻害する要因は見当たらない。また職員の手による施錠のケアへの弊害も十分認識されていると考えられる。		
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	策定した消防計画を元に火災・地震時の対応について備えがなされていたが、食糧備蓄はなく、入居者を含めた避難訓練も実施されていない。地域周辺環境のアセスメントや地域各種団体との災害時対応の話合いなども未だ行われておらず、災害への備えは十分とはいえない。		急激に起こり得る災害から入居者を守る為に3日分の食料・日用消耗品の備蓄を整備し、ホーム周辺環境のアセスメント及び地域各種団体との災害時の相互協力体制を構築し、また入居者を含めた避難訓練を実施することが望まれる。

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	食事・水分摂取量は個々人の記録に常に記録され職員間で情報共有されており支援が行き届いていると思われる。		
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	ホーム建物が採光・通風の良い位置に建っており、ホーム真ん中にあるダイニングはゆったりと食事をするに申し分ない環境といえる。別に掘りごたつがある畳部屋があるがこちらは景色の良い北に位置し、食事やそれ以外の時間を過ごすに入居者が居心地よく過ごせる空間である。		
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	居室内はホーム備え付けの家具類となっているが、入居時に入居者が持ち込めるものについては制限を設けておらず自由であり、入居者・家族の希望を最優先させている。		