

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	3090100235
法人名	社会福祉法人すずらん会
事業所名	認知症対応型共同生活介護事業所 わかやま苑
訪問調査日	平成21年 3月 27日
評価確定日	平成21年 4月 17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	3090100235		
法人名	社会福祉法人すずらん会		
事業所名	認知症対応型共同生活介護事業所 わかやま苑		
所在地	和歌山県和歌山市屋形町1丁目39番地の2 (電話)073-436-4165		
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27日	評価確定日	平成21年4月17日

【情報提供票より】(平成21年 2月 24日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 20 年 3 月 31 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	10 人	常勤	7人, 非常勤 3人, 常勤換算 8.1人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨 造り	
	7 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)	45,000 円	その他の経費(月額)	12,000 円
敷金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 (120,000円)	有りの場合 償却の有無	有
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		1,300 円

(4) 利用者の概要(平成21年 2月 24日現在)

利用者人数	9 名	男性	2 名	女性	7 名
要介護1	1 名	要介護2	1 名		
要介護3	3 名	要介護4	3 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 87 歳	最低	77 歳	最高	97 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	中谷医科歯科病院
---------	----------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

和歌山市の中心で繁華街も近く、出掛けるにも事業所に訪問するにも交通の便利が良い。7階建ての3階部分でありベースカラーをピンクとし暖かい雰囲気になっている。グループホーム玄関外のホールやグループホーム内の大きくとった窓からは市街を見渡せ室内が明るい。母体法人の運営する施設や階下の小規模多機能型の施設の利用者には顔見知りも多く、その利用者や職員と和やかな交流がある。最初頑なであった入居者が、職員の粘りづよい働きかけで穏やかになり笑顔で過ごせるようになったことなど、日々の関わりから入居者の思いを理解し希望の実現に力を尽くし、一人ひとりが自分らしく暮らせるようなケアを実践している。

【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)
	<p>今回が初めての外部評価である。</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>職員の多くにとって初めての評価で、その意義や目的を踏まえ、管理者、職員共に毎日の業務の中から自己評価に取り組んだ。</p>
重点項目	<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>運営推進会議は小規模多機能型居宅介護と合同で自治会長・地域包括支援センター職員をメンバーに2~3ヶ月に1回開催しているが、近況報告、活動報告にとどまっているので、討議内容を生かした取り組みや双方向の会議になり得ていない。入居者・家族の参加はない。</p>
重点項目	<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>1階に意見箱をおき家族の意見・苦情を出せるようにしている。近隣の入居者が多いため家族の訪問が頻繁で、入居者の状況や暮らしぶりはその都度伝え、家族の意見も聞くようにしている。家族が職員に気軽に言える関係が築けており、迅速に対応している。グループホーム便りも作成している。</p>
重点項目	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>事業所は、系列法人の病院が地域の通院患者の声を受け開設した経緯から、地域の住民に馴染んでおり、法人内の月1回の演奏会や講演のイベントには入居者の家族や近隣の住民の参加や、その人達の誘いかけで地域以外からも参加があり地域住民の拠点となる活動をしている。</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)
. 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	法人の運営の方針を理念として掲げているが、グループホームとしての理念はない。		開設してから1年が経っており、地域密着型サービスとしての役割を盛り込んだグループホーム独自の理念を掲げることが望ましい。
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	運営の方針としての理念の中の「安心・安全」を日常の口癖にするほど、管理者・職員共、常に意識しながら日々のケアに取り組んでいる。		
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	法人内で月1回の演奏会や講演のイベントを行っている。入居者の家族や近隣の住民、また、その人達の誘いかけで地域以外からも参加があり、地域住民の拠点となる活動を行っている。		
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	今回が初めてのサービス評価であり、その意義や目的を踏まえて管理者・職員で自己評価に取り組んだ。		
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	運営推進会議は、自治会長・地域包括支援センター職員をメンバーに2~3ヶ月に1回開催しているが、近況報告、活動報告にとどまっている。		グループホームの質の向上のためには入居者や家族の意見も大切であり、入居者・家族にも運営推進会議への理解と協力を積極的に働きかけ、更なるケアの充実に繋げていってほしい。

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	市役所に近いという立地条件から市の担当者が事業所に足を運んでくれることもあり、交流を図りながらサービスの質の向上に取り組んでいる。		
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	近隣の入居者が多いため家族の訪問が多く、その都度心身の状況や暮らしぶりを伝えている。誕生会などの写真は入居者の部屋に貼って、家族に見てもらっている。グループホーム便りの作成も行った。		
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	1階のエレベーター前に意見箱をおき、家族の意見・苦情を出せるようにしている。家族が職員に「トイレが汚い」というような日常的な事も気軽に言える関係があり、職員もすぐに対応している。		
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	開設してから職員の異動は一度で、運営者は入居者が馴染みの支援を受けられるよう出来るだけ配慮している。		
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	職員は法人内で月1回行っている勉強会に参加している。管理者は職員に事業所外の研修の情報を掲示したり、参加を呼びかけたりしているが、勤務扱いで参加するところまでには至っていない。		より良いケアのためには日々の取り組みに加え、地域密着型サービスの知識と理解が不可欠であり、職員が働きながら学べる機会の提供も今後期待する。
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	事業所としての取り組みはないが、管理者と一部職員が、地域密着型サービス評価の調査員であり、他グループホームの見学を通してサービスの質の向上を目指している。		

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	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	系列法人の病院に通っていたり、同じ建物内の小規模多機能型居宅介護からグループホームに入居する人が多いので、入居者がよく知っている職員にグループホームに来てもらったりして自然に馴染めるように配慮している。		
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	職員は、洗濯ものを畳んだり、鍋物の時は一緒に作ったり、入居者に出来る事はしてもらうような声かけをしている。誕生日は入居者一人ひとりの為に祝う日とし、誕生日当日に手作りのケーキで職員・入居者・家族で喜びを分かち合っている。		
.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	職員は入居者の表情・態度から一人ひとりの思いの把握に努めている。「畑が気になる」と言う入居者の思いを引き出し、事業所外で野菜作りをして収穫するまでを行ったところ見違えるような入居者の気持ちの変化がみられた。		
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	日ごろの関わりの中から入居者の思いや意見を聴き、その情報を家族にも伝え反映させるようにしている。職員同士は、ミーティングや申し送りノートなどで情報を共有し介護計画を作成している		
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	職員が日々の入居者の生活の状態を見ながら、期間にとらわれず見直しを行っている。状態の変化がなくても6ヶ月に1回見直しを行っている。また、変化があれば随時見直しをしている。		

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)
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	系列病院との連携体制により、看護師による医療が提供されており健康管理が行われている。入居者が点滴が必要になったときも、グループホーム内で対応できるなど多機能性を活かした支援がなされている。		
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	入居者は法人の病院で受診していた者も多く、法人の医療機関の受診が多いが、入居者・家族の希望に応じて対応している。		
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	重度化・終末期については、系列病院との連携もある為、特に契約時から話し合うことをせず随時、入居者の状態に合わせてするようにしている。		開設一年間で、一人の終末期から看取りを経験しているため、その経緯を踏まえ今後は早い段階から本人・家族の意向を確かめ、職員を含めた話し合いや方針の共有が望まれる。
. 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	職員は入居者の誇り・プライバシーを損ねる声掛けや対応に気をつけている。禁忌言語のマニュアルにより、使ってはいけない言葉の意識付けもなされている。また、各人の記録は棚やパソコン内で適切に管理されている。		
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	決まりや都合を優先するのではなく入居者が主体となって過ごせるよう、会話からしたいことを探り見守りながら一人ひとりのペースに合わせて支援している。		

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	食事は1階の厨房で作られ3階に運ばれる。時には鍋物を楽しんだり誕生日のケーキ作りなどを行っている。職員と一緒に食事のテーブルを囲んでいるが持参した別の食事の職員もいる。個人の力を活かすために声かけをしているが手伝いをする入居者は少ない。		厨房で作っているため買い物に始まり調理・配膳までという作業は出来ないが、やってみたいという前向きな気持ちになるような働きかけも欲しい。食事が占める生活の喜びに目を向けて更なる「食事を楽しむことのできる支援」を期待する。
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	個浴槽でゆっくり入浴できるようにしている。基本的には週2回の入浴である。時間は朝と昼の希望の時間に入れる。入居当事に入浴を拒んでいた入居者に根気強く声かけをし入浴できるまでになったり、入浴出来ない日が続いた場合には足浴をしたりしている。		
(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	玄関の外のホールにはくつろげる椅子とエレベーターがあり、入居者が弾くこともある。2階にあるお茶室で開いたお茶会で、茶道の心得のある入居者がお茶をたてたこともある。畑仕事が気になる入居者のために、畑に行き土いじりを楽しんだ時には、入居者が職員に感謝を表しその後見違えるような表情になった。		
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	繁華街にあるので、近隣で生活していた入居者がデパートに行きたいという希望に車椅子で外出したり、行きつけの美容院へは家族の協力で出掛けたりしている。顔馴染みがいる同じ建物の施設に出かけることもある。		
(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	7階建ての為、普段人のいない多目的ホールへ上がってしまう事も考えられるのでエレベーターは暗証式にしているが、3階グループホーム玄関の外のホールへは自由に出られる。居室の鍵はかけていない。		
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	法人で建物全体の避難訓練を年2回行い、避難経路や消火器の位置を職員が把握している。備蓄は、地域のことも含めて考えていくようにしたいので、現在具体的な方向で検討中である。		グループホームの避難訓練は行われているが、地域との協力体制が充分ではない。火災の警報装置が誤作動した時、地域の家庭に事情説明に行き住民から「飛んで行くかと思った」という言葉をもらった経緯もあり、より一層地域との災害対策の整備に取り組んでほしい。

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)
(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	カロリーは管理栄養士が目を通して。食事・水分の摂取量は記録し職員一同が把握し、入居者一人ひとりを支援している。		
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	グループホームの玄関を出たホールのイスでは入居者と訪問者が他の入居者から離れて歓談できる。入居者の家族が季節の花を持って来て飾っている。リビングの隣に広い畳のコーナーがあり、入居者が休めるよう押入れにはふとんも用意されている。トイレは、居室と居室の間に2室に一つの割合で設置されており点灯・消灯が自動である。		
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	入居者が、自分の好みの物・使い慣れたものを部屋に持ち込んでいる。居室は洋室であるが、どうしても馴染めない入居者に家族が畳を持ち込み、その後職員が安心して過ごせるようなケアを心掛けてベッドにも寝られるようになった。		