

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	3070101849
法人名	医療法人 萌梅会
事業所名	総合介護センターあおばの里
訪問調査日	平成 21年 7月 7日
評価確定日	平成 21年 8月 11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

作成日 平成21年 7月24日

【評価実施概要】

事業所番号	3070101849		
法人名	医療法人 萌梅会		
事業所名	総合介護センターあおばの里		
所在地	和歌山市湊1115 - 55 (電話) 073-424-2252		
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	和歌山市四番町52		
訪問調査日	平成21年7月7日	評価確定日	平成21年8月11日

【情報提供票より】(平成21年5月31日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 13 年 3 月 1 日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	21 人	常勤	12人, 非常勤 8人, 常勤換算 4,3人

(2) 建物概要

建物構造	木造造り		
	2階建ての	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)	50,000 円	その他の経費(月額)	40,600 円
敷金	有(360,000 円)		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(100,000 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	1,100 円	

(4) 利用者の概要(5月31日現在)

利用者人数	27名	男性	1名	女性	26名
要介護1	0名	要介護2	3名		
要介護3	7名	要介護4	15名		
要介護5	2名	要支援2	0名		
年齢	平均 86歳	最低	70歳	最高	101歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	古梅記念病院、岡本歯科医院
---------	---------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

赤レンガを思わせる外装が街並みに溶け込み、広々とした庭やウッドデッキでは季節の変化を楽しめる。3ユニットのホームで、建物の一階部分は併設のデイサービスと1ユニット、二階部分は2ユニットとなっている。母体の医療法人と連携して総合的な介護や看取りの取り組みは充実しているが、開設してから9年目を迎えた今、もう一度原点に戻るべく体制を見なおし、さらなる改善に向けて取り組んでいる。入居者は日々の生活の中で自分で出来る事は自分でできるようにサポートされている。買い物などの外出にもよく出掛けており、併設のデイサービスと連携していて催しも多い。

【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)
	前回の評価を活かし具体的な改善への取り組みが積極的になされている。理念のなかに「地域」が明文化され、入居者への言葉かけ、食事作りへの参加も改善されている。また、制服の着用についても見直されており、制服を着た職員は見られなかった。
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)
	自己評価について、運営者・管理者は意義を十分理解している。新人の職員も含めた全員での取り組みはできていないが、職員間での話し合いもされている。
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)
	運営推進会議は2ヶ月に1度開かれている。内容としては、入居者の昼夜の着替えやホームのパンフレット配布・回覧板への掲載などが検討され、実行されている。事業所の職員と入居者家族・地区の民生委員・地域住民がメンバーであるが、入居者本人や行政の参加はない。
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)
	苦情受付箱を玄関に設置しているが活用はできていない。意見、苦情、不安については、家族の電話や訪問時に聞くように心がけ対応している。
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)
	近隣の入居者が多く、近所の住民が訪れたり季節の野菜や花をいただくことも多い。民生委員に事業所の催しを知らせたり、地区の中学生の職業体験を受け入れたりと、地元との交流を図るよう努めている。周辺に回覧板をまわす試みも検討中であり、地域に開かれた「あおばの里」作りに積極的に取り組んでいる。

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)
. 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	地域密着型サービスの意義を職員で話し合い、「地域に開かれたの暮らしの中で自分らしく過ごす」という理念を作っている。		
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	朝の申し送り時、職員は運営理念を唱和し日々理念を意識して働けるよう取り組んでいる。		
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	地域に住む職員が老人会や民生委員に事業所の催しを伝えたり、地区の中学生の職業体験を受け入れたりと、地元との交流を図るよう努めている。		
3. 理念を实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	前回の評価で取り組みを期待したい項目に挙げた「理念における地域の明文化」「制服のみなおし」「入居者への言葉かけ」「食事作りへの参加」について改善されている。評価を活かし、できることから具体的な改善に取り組んでいる。		
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2ヶ月に1度開かれているが、メンバーは事業所の職員と入居者家族・地区の民生委員で入居者本人や行政の参加はできていない。		ケアの質の向上の為に行政との連携は重要であり、市の担当者や、関連機関である地域包括支援センターの職員への参加を働きかけていくことが望まれる。また、本人の参加の検討も期待する。

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	生活保護を受けている入居者について市の担当課と行き来する機会があり、情報交換や意見交換を行っている。		
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	毎月の請求書送付時に、入居者の生活の様子を個別に報告し、年に数回"あおばの里便り"を送っている。家族からの電話や事業所への訪問時には健康状態など個々に説明している。		
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	苦情受付箱を設置しているが、殆んど活用されていない。直接家族から意見・苦情などを聞くことができる関係作りを心掛けている。「バジャマばかりで過ごさず洋服に着替えさせて」と言う家族からの要望にもすぐ対応した。		
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	職員の異動は、顔なじみのある1階のデイ・サービスのスタッフと配置転換するように配慮をしている。入居者が受け入れてくれるよう、新人職員は入居者に多く話しかける努力をしている。		
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	法人内の研修に参加し、参加できなかった職員にはレジュメを利用して申し送り時に各リーダーから全体へ共有できるようにしている。外部の研修の機会が少なく、新人職員の研修計画は作られていない。		職員は日々、疑問や経験不足をいただきつつ仕事の中で学んでいるが、更なるケアの向上への意欲があり、運営者には積極的に外部の研修の参加を促す努力を期待する。また、新人職員の基礎研修プログラムの早期作成が望ましい。
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に加入し、職員は勉強会に参加して同業者との交流をしている。また、他のグループホームを見学して、工夫点を取り入れるよう検討している。		

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、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	グループホームの見学は随時受け付けており、デイサービスの利用をしながら馴染んでもらえるような工夫をしている。入居後、家に帰りたいと訴えていた入居者には、家族にいつでも電話できるようにして徐々に安心と納得を得られるよう支援した。		
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、年長者である入居者の人生経験や生活の智慧に耳を傾けている。切り干し大根の煮物など、若い職員が苦手な献立の時、入居者に味がしみ込む炊き方を教えてもらうなど、一緒に過ごし支えあう喜びを感じている。		
.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	耳の不自由な入居者には、視覚によるコミュニケーションを工夫して意向の把握に努めている。日々の行動や体調の変化にも気をつけながら本人の意向・希望を理解するよう努力しているが、十分対応しきれず、同じ毎日の繰り返しになっている。		入居が長くなると、あらためて一人ひとりの思いや意向を確認する事が少なくなり、入居者も思っただけで口にしないうちも出てくる。それを曖昧にしないで、初心に戻り更なる入居者の満足度を高めるアプローチをしてほしい。
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	本人・家族から希望を聞き、毎週1度の医師の往診の際の意見も取り入れてカンファレンスを行い、利用者本位の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	介護計画の見直しは3ヶ月に1回行っている。変化があった時には、職員からの報告を受けて関係者との話し合いを行い見直しを行っている。		

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	提携している病院と医療連携体制をとって、往診・入院など柔軟な医療の提供を受けられる。併設のデイサービスの利用も柔軟に支援している。		
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・家族の希望を聞き、提携している病院から定期的に往診を受けている。歯科や耳鼻科・婦人科のかかりつけ医への受診は家族に任せている。		
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	入所時、終末期について家族と話し合い方針を共有している。今までにも看取りの経験がある。ケア・マネージャーが看護師でもあるので、提携している病院と協力を得ながら状況に応じて支援している。		
. 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	一人ひとりの誇りを尊重し、プライバシーを損ねる声かけはしていない。職員は、ミーティングで常に話し合いながら、意識の向上を図っている。		
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	基本的に食事時間や入浴時間は決まっているが、できるだけ一人ひとりがどう過ごしたいか配慮しながら支援している。		

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	1階の厨房でデイサービスと3ユニット分の食事が作られている。各ユニットでは、盛り付けを行ったり、食べやすく手間かけたりと職員と入居者が一緒に用意し、和やかに食事を楽しんでいる。土・日の食事やおやつはユニットで作るなど、食事を楽しむ工夫がなされている。		
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	基本的には入浴時間は決まっているが、散歩など汗をかいたときには、適宜シャワーを浴びている。入浴を拒む入居者にはタイミングを見て根気強く声かけをしながら支援している。		
(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	季節の花は入居者の手で活けてもらっている。また張り合いのある日々を過ごせるよう、レストランでの食事や、お正月に始まり春の花見、夏の花火大会からクリスマスまで季節を感じられる行事をデイサービスと合同で行ったり、数人ごとの支援などいろいろな形で行っている。運動会には地域の人や家族の参加もあり		
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	その日の希望を聞いて買い物や散歩を支援している。希望する入居者の人数が多い場合は、数回に分けて出掛けるなど、希望にそって支援している。		
(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	二階の2ユニット間は ドアも開け放されて行き来が自由である。職員は鍵をかけることの弊害を理解しているが、エレベーターで降りて外に出ると危険ということでエレベーターには鍵がかけられている。		入居者の外に出たい気持ちに寄り添えば、鍵がかかっているという不自由さがもたらす心理的なダメージが想像でき、外部からの訪問者の印象も違う。一階のデイ・サービスや玄関脇の事務局との連携など、入居者の自由な暮らしを支える為の支援を期待する。
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	消防署の協力を得て、年1回の避難訓練を行っているが、入居者の参加はない。地域との協力体制や、備蓄についても万全とはいえない。		市内中心部でもあり、備蓄についての危機意識は薄いかもしれないが、水など最低限の備蓄の検討を期待する。また、火事や地震の場合には地域との協力体制が重要であり、日ごろの地域への働きかけが求められる。

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	食事や水分摂取量記録表を改善し、バイタルチェックとあわせ一人ひとりの状態を把握しやすくして、健康管理が行われている。		
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	開放的な窓からは明るい日射しと心地よい風が入り、皆で飾った七夕の笹が揺れている。キッチンの窓のすだれや所々に活けられた花々に季節感を感じ、木調のドアやゆったりした廊下が落ち着いた雰囲気となっている。居間は、各ユニット毎にソファや畳で居心地良く過ごせる工夫をしている。		
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	居室ではホームの備え付けの備品もあるが、馴染みの家具を持ち込み、心地よく暮らせるよう配慮している。入居者の希望にあわせて、ベッドの利用だけでなく、畳を入れて布団を敷いて利用できるようにも配慮されており、畳の生活を希望する入居者も多い。		