

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21年 8月 5日
評価確定日	平成21年 9月 3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に○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 8月18日

【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	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2階		
訪問調査日	平成21年8月5日	評価確定日	平成21年9月3日

【情報提供票より】(平成21年 7月 1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 12年 5月 1日			
ユニット数	ユニット	利用定員数計	8	人
職員数	11人	常勤	5人, 非常勤	6人, 常勤換算 4.3人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨 造り
	2 階建ての 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)	15,000 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21年 7月 1日現在)

利用者人数	8 名	男性	1 名	女性	7 名
要介護1	2 名	要介護2	2 名		
要介護3	3 名	要介護4	1 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 83.5 歳	最低 79 歳	最高 90 歳		

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	吉川内科循環器科 , まとう歯科
---------	------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

丘陵地に開かれた新興住宅街にあり建物も周辺の民家と違和感なく、人の出入りも自然にあり地域に溶け込んでいる。2階建ての1階部分がデイ・サービスで、事業所の入り口は外階段を上った部分に“すずらん”の名前が掲げられている。今期から事業所の運営を任された管理者は開設当初からの職員であり、職員は家庭的な雰囲気の中で「仲良く暮らす」をモットーに新人職員の教育に力を入れ日々の介護に励んでいる。事業所の前にある畑で季節の野菜作りを行っている。入居者は山間の四季が感じられる環境で穏やかに生活している。

【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) 前回の評価での改善課題であった「地域との交流」については、自治会に事業所の夏祭りの声かけをし近隣の住民と子供達がたくさん参加する成果が得られたが、他項目については前回の評価結果を活かした取り組みには至っていない。 今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 自己評価は、管理者の交替と職員の異動が重なったため全員参加しての作成ではなく、管理者と職員1名とで取り組んだ。
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) メンバーは管理者・職員・入居者・家族・自治会会長・地域の役員・地域包括支援センター職員で、1年に2回開かれ事業所の報告と状況説明を行っている。今年は地域との交流を行うため自治会に事業所の夏祭りの声かけをし、近隣の住民と子供達がたくさん参加した。
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) 介護計画書の送付時、入居者の日ごろの暮らしぶりを伝えている。月1回程度、家族の訪問時に行事のお知らせ・金銭管理の記録などを見てもらい、意見、苦情、不安についても聞くように心がけて日々のケアにつなげている。
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) 散歩のとき住民が声をかけてくれたり、事業所の前で花火をしていると近所の人が寄って来て一緒に楽しむこともある。今年、夏祭りの参加を呼びかけたところ子供たちがたくさん来てくれ、近々こちらからも団地の夏祭りへの参加を予定している。

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	ホームの理念は「一瞬を共に生きよう」であり、管理者・職員共に考えて作りあげ共用空間の壁に掲げているが、地域との関係については盛り込まれていない。	○	これまでの理念に加えて、地域密着型サービスの役割を加味した理念の再考を期待したい。
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	管理者・職員は、日々のケアの中で理念を共有し、言葉かけ等配慮しその実践に向けて取り組んでいる。		
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	併設のデイ・サービスが自治会に加入しており、そこから地域の活動や行事の情報を得て入居者に伝えている。地域に住む職員もあり、散歩していると住民が声をかけてくれる。今年、夏祭りに子供たちがたくさん集まり、近所の人と一緒に花火を楽しんだ。		
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	自己評価は、管理者の交替と職員の異動が重なったため全員参加しての作成ではなく、管理者と職員1名とで取り組んだ。「地域との交流」については、夏祭りの声かけで地域の参加が得られたが、他項目については前回の評価結果を活かした取り組みには至っていない。	○	事業所の職員体制が整うまで、職員の意思の疎通や介護の技術向上に時間が割かれるが、今回の評価結果に対し前向きに取り組んでほしい。
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	メンバーは管理者・職員・入居者・家族・自治会会長・老人会顧問・民生委員・地域包括支援センター職員となっている。議事録は確認できなかったが、この1年間に2回開かれ事業所の報告を行っている。地域との交流のため自治会長を通じて地域に事業所の行事への参加を呼び掛けた。	○	運営推進会議の開催を重ねて出された意見は議事録に記録してサービスに反映できるように活用することが望まれる。また会議を活用して、認知症ケアの拠点となり地域住民との交流や理解促進に取り組むことを期待する。

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	介護保険に関しての手続き以外では職員が市の担当者と行き来する機会は少ないが、運営者は市町村との関係が出来ている。		
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	3ヶ月に1回介護計画書を送付する時に事業所での様子を書き添えている。月1回程度は家族の訪問の機会を捉え、入居者の日ごろの暮らしぶりを伝え、行事のお知らせ、金銭管理の記録などを見てもらっている。		
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・相談窓口を設けている。スタッフ主導ではあるが家族会もある。家族から入居者の運動不足を相談された時迅速に対応し、身体を動かすようにしたり買い物に出掛けるよう支援した。入居者が絵に興味があると聞いて、デイ・サービスでのプログラムに誘った。		
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	今期、職員の大きな異動でスタッフにも入居者にも馴染みの環境が大きく変化し少なからず影響があったが、新人と経験のあるスタッフとを組み合わせ入居者へのダメージを防ぐ配慮をした。異動したスタッフも時々顔を見せてくれて入居者の気持ちが落ち着いた。		
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	法人内合同の勉強会が年数回あり、参加した職員は不参加の職員に研修内容を報告している。運営者は、管理者や職員を育成するため法人外の研修も働きながら受ける機会を積極的に進めている。		
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	外部のグループホームには職員が個人的に見学や交流をしており、他の事業所が見学に来ることもある。法人内の事業所とは相互訪問する機会は多い。グループホーム連絡協議会のネットワークに加入している。		

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、場の雰囲気に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	入居者には事前に家族と見学をしてもらっている。入居者の話をよく聞きながら心配しなくても良いということを知ってもらい、雰囲気に馴染めるよう家族とも相談しながら支援している。		
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	職員は入居者と同じ目線に立ち、寄り添って話をするようにしている。まず本人の気持ちを聞き、一方的ではなく入居者が自ら選ぶ支援をしている。入居者から、魚の味付けや「ネギは根を植えるとまた伸びて使えるよ」と教えてもらうなど支え合う関係が築かれている。		
.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	センター方式を利用し、一人ひとりの思いの把握に努めている。職員一人が二人の入居者を主に担当し、本人本位の生活が送れるように支援していく方針である。		
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	職員は日ごろの関わりの中から入居者の思いや意見をくみとり、家族とは訪問に来られた際に話し合い、ケアカンファレンスを開き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	生活シートなどから入居者の現状に即した介護計画になるように、3ヶ月に1回職員一同で見直しに努めている。		

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)
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	法人の看護ステーションと医療連携体制をとって、日々の健康管理・受診の支援をしている。終末期、家族が付き添うため居室に泊まってもらったこともある。併設のデイ・サービスへの参加で意欲的に生活でき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	かかりつけ医は入居者や家族の希望する医師の診療が受けられ、往診もしてもらっている。家族が送迎出来ない時は家族に代わって行っており、適切な医療が受けられるよう支援している。		
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	入居時、運営者が終末期のあり方について家族の意向を確かめ、主治医と相談しながら方針を決め共有している。看取りは過去3人経験している。		
. 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	一人ひとりに寄り添って話を聞き、その人の人格を尊重する言葉かけや対応をしている。個人に関する記録等は、扉のあるサイドテーブルに保管している。		
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	入居者のしたい事を引き出すために話かけ、職員からも「今度○○があるよ」と提案して、その日をどのように過ごしたいかを聞きだす努力をしているがなかなか希望を聞き出せない。	○	業務優先にならざるを得ない職員体制の改善や、入居者の希望をきめ細かく把握できるケアのスキルアップを図り、よりいっそうその人らしい暮らしを支える事が求められる。

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)
(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	事業所の畑でとれた野菜が食卓にのぼることもあり、調理の下ごしらえから味付け・盛り付け・後片づけをしてもらっている。出来る人は魚の調理もする。職員は、食べ終わった入居者の空いた席に着き一緒に食事を楽しんでいる。		
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	時間帯は午後からになっているが、希望に添って毎日入れるよう支援している。入浴を拒む入居者には、違うスタッフが時間をおいて1～2回声かけをし、それでもいやがる場合は夏場はシャワー浴をすすめている。		
(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	洗濯や食事作り、買い物など生活暦を活かせる場面を作って楽しみごとや気晴らしの支援をしている。月2回ガーデンサポーター制度で園芸作業をしにボランティアの方が来てくれ、ホームの畑の収穫に参加する事もある。		
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	一人ひとりの希望にそって日常的な買い物や散歩は職員と出掛け、ドライブの好きな入居者はデイ・サービスの外出の時に同行させてもらっている。		
(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	事業所は2階にあり安全確保のため、テラスと、玄関である外階段の踊り場と間のフェンスに鍵がかけられている。1階に下りるエレベーターの開閉スイッチにもカバーが付けられている。	○	帰宅願望の入居者があり、職員体制からも現在の状況であるが、運営者及び管理者・職員で今一度鍵をかけることの弊害を考えて欲しい。
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	避難体制のマニュアルも作成し年1回の入居者も参加しての避難訓練をしているが、事業所内だけであり、まだ地域との協力体制ができていない。また備蓄の準備も不十分である。	○	火災と共に、山ぎわに建っているため地震・台風などの災害の危険性も考えられ、避難や消火活動など地域の協力が得られるような働きかけが期待される。備蓄も準備する事が望ましい。

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	食事量・水分量は個人別に記録し、チェックしている。水分不足対策には、3食以外に2度のティータイムを設け、お茶・コーヒー・健康飲料を飲んでもらっている。		
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	共用空間は台所・居間・食堂の機能を全て備えたうえ、事務室代わりのサイドテーブルもある。広さに余裕がないが、テーブルを斜めに置くなど工夫しており、かえって生活感があり家庭的ともいえる。ウッドデッキのテラスがあり、気候のよいときにはテラスで食事をする事もある。		
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	室内は車イス利用でも余裕のある広さがあり、入居者の使い慣れた家具を持ち込んでいる。サッシの窓には障子を張った白木の格子がはめられて日差しを避ける工夫と共に居心地のよい雰囲気になっている。		