

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	3071201366
法人名	株式会社フェニックス
事業所名	グループホームグレイス岩出
訪問調査日	平成21年 9月 8日
評価確定日	平成21年 10月 8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	3071201366		
法人名	株式会社フェニックス		
事業所名	グループホームグレイス岩出		
所在地	和歌山県岩出市森259-1 (電話)0736-70-3444		
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9月8日	評価確定日	平成21年10月8日

【情報提供票より】(平成21年7月27日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 16 年 10 月 27 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	6人, 非常勤 2人, 常勤換算 5.6人

(2)建物概要

建物構造	鉄骨 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)	1,5000 ~ 2,5000 円	その他の経費(月額)	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27日現在)

利用者人数	9名	男性	名	女性	9名
要介護1	1名	要介護2	4名		
要介護3	2名	要介護4	1名		
要介護5	1名	要支援2	0名		
年齢	平均 83歳	最低	74歳	最高	87歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	富田病院 井関歯科
---------	-----------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

各部屋日当たりが良く静かで落ち着いて生活できる環境にある。また業務に従事する職員数も余裕をもたせて運営者は従業員を大切にして良好な労働環境を築いており、職員が行う日々のケアに反映されている。職員は、季節ごとのイベントや外出を計画し、入居者が張り合いのある暮らしを送れるように支援をしている。入居者のその人らしい暮らしを尊重し、それぞれ個性を發揮した生活ができるよう取り組んでいる。

【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)
	地域密着としての理念を皆で考えて掲げ実践している事や、外注ばかりだった食事メニューも事業所内で調理して食べられる機会を増やすなど、地道な改善が覗える。
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)
	自己評価の項目の取組状況について検討し、今後も継続して取り組んでいこうとしている。
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)
	地域住民や地域包括支援センター職員、民生委員、近隣の同業者、家族をメンバーとする運営推進会議を3ヶ月に1度開いているが、内容を十分活用するところまでには至っていない。
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)
	玄関に苦情受付箱を設置しているものの今まで苦情は入られていない。入居者の体調等の連絡や介護に関する相談受付は随時行い、「便り」発送でホームの様子を知らせて、家族の不安が解消できるよう取り組んでいる。
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)
重点項目	地区や地域との密接な繋がりは少なく、具体的な連携の場面はあまりみられないが、住民との日常での挨拶や運営推進会議での意思疎通、近隣の同業者との交流など出来る事から取り組んでいる。

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	介護業務における基本理念を掲げているが、それと別に地域密着を明記した理念を掲げている。		
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	月に1度のスタッフ会議を通じて経営者・職員が共に理念の理解と実践に取り組み、申し送りでの日常の介護業務に反映させるべく努めている。		
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	地域の自治会に入会しているが、行事参加等について積極的には取り組まれていない。近隣住民との交流は徐々に深まってきてはいるものの挨拶など常識的な範囲にとどまっている。		自治会や地域の各種団体の拠点を探し出し、各種団体と顔つなぎをし、ホーム便りを渡す等交流を深めながら、認知症ケアのノウハウを地域に還元する等のアイデアを全職員で考える取り組みを期待する。
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	食事時の希望メニューを増やしたり、地域という要素をより意識した新たな理念を経営者・職員共に創り出す等、前回の「取り組みを期待したい項目」については出来ることから改善発展する姿勢で取り組んでいる。		
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	3ヶ月に1度地域住民や区長・民生委員・地域包括職員、近隣の同業者も交えての運営推進会議を開催し、外からの意見に耳を傾けサービス向上に活かす貴重な機会としている。		

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)
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	市の担当者とは運営推進会議以外にも訪問・電話などで随時相談やアドバイスを受けるなど、密接に協力関係を築いている。		
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	1ヶ月に1度のお知らせと季刊の便りを発行・発送し、また入居者の心身の状況に応じて、家族の訪問時や電話など、機会があるごとに連絡を欠かさず行っている。		
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	玄関に苦情相談の受け付け箱が置かれているが、今まで一度も投函はない。相談は随時受け付け、一般的なものから専門的なものまで種類を問わず対応し、またそれを職員間で検討する機会としている。		
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	職員の異動はこの一年は殆どなかったが、運営者・職員は入居者が受ける環境変化のストレスを十分認識しており、代わる場合は出来る限り軽減させる対応を心掛けている。		
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	新入職員については日勤夜勤共に、安心して職場に馴染めるように、介護技術を中心とした業務を先輩職員が丁寧に指導している。外部の研修を受ける機会も勤務扱いで確保されている。		
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	近隣の同業者とは、研修等をきっかけとして連絡を取り合う繋がりを持ち、情報交換やアドバイスを仰ぐなどの交流を現在も継続している。		

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	家族からの情報と相談をもとに、本人からよく話を聞き安心感を持ってもらう関わりをし、新しい環境に馴染んでもらえるよう努めている。		
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か喜ぶ哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	職員は日常の介護業務において、傍に寄り添い四季折々の行事などを通じ共に喜怒哀楽を味わい、お互いに支えあう家族としての関係作りに努めている。		
.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	職員は入居者各個人について、本人の希望・意向に添って居室のづくりをはじめとして食事準備の手伝いなど趣味特技を生活に取り入れられるよう支援し、またその重要性を認識している。		
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	日常の介護業務の中での意見交換の他、運営者を含めた会議でも職員の意見を直接吸い上げ集約する環境があり、介護計画がチームで適切に作成運用されている。		
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	計画作成者・職員は、介護計画作成と同様に日常の介護業務内で意見交換を行い、半年に一度計画を見直している。また、日々変化する入居者の心身の状況に対応できる計画の見直しにも努めている。		

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	特別な外出支援や外泊支援などに柔軟に対応するというようなホームが持つ潜在的機能について、管理者・職員ともにこれまであまり意識していなかった。		運営者・職員は入居者と近隣地域住民・自治体職員・家族の為に必要な具体的な目標を設定した上で、日常の入居者介護の枠にとどまらずホームに何が出来るか知恵を出し合い、具体的な機能を見出せることを期待したい。
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・家族が希望する主治医での受診が可能であり、通院や往診など入居者の心身の状況や希望に合わせて適切に連携を図っている。		
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	終末期対応については、重要事項説明書にて医療行為必須状態が常態化した場合は医療機関に転院する方針を説明し、家族は納得の上での入居となっている。		
. 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	経営者・職員共に入居者個々人の尊厳への配慮の重要性は十分認識しており、日常の介護業務にしっかり反映されている。記録等の個人情報は、事務所内の棚に保管している。		
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	入居者数に対して比較的手厚い人員配置を活かし、避難訓練などの行事や食事を除くスケジュールは入居者の当日の様子をみた上で進められており、希望にできるだけ沿った支援がされている。		

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 (すでに取り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	入居者と職員は共に準備・後片付けを行い、食事と一緒にの時間に一緒に場所をとっている。介助を要する入居者がいてもゆっくりと会話を交えて楽しく食事できるよう配慮されている。		
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	入浴は日勤帯の時間ならいつでも可能で、土日祝日においても変わらない。入浴を拒否する入居者に対してもできるだけスムーズに保清できるよう時間をあけて声かけなどしている。		
(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	職員は入居者各個人について、居室の作りをはじめとして食事準備の手伝いなど趣味特技を生活に取り入れられるよう支援し、またその重要性を認識している。「外食デー」なども作り入居者が楽しめるように支援している。		
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	外食や買い物・散歩など事業所の中だけで過ごさずに、入居者の希望に応じて外出ができるよう配慮されている。		
(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	玄関前が通行量の多い車道に面しており、安全のため玄関は常に施錠されている。		入居者・職員が日中過ごすのが2階で1階まで目が行き届かず不安が拭えない為、玄関は常時施錠しているが、常時施錠が入居者にとってどういう事なのか、という問題意識を常に背負いながら、経営者・職員共に知恵を出し合って改善に向かって前進されるのを望みたい。
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	食料・日用品の備蓄をしている。定期的に入居者を含めた避難訓練を度々行い、それとは別に夜間の避難訓練を行うなど災害対策についての意識は高い。		

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	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	食事摂取量や水分補給量など入居者の食事に関する情報は記録で共有され、健康管理に活用されている。また胃を全摘していたり、介助や声かけが必要な入居者に対しても随時適切に対応している。		
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	リビング・ダイニングは日当たりのよい2階に位置し、廊下を挟んでキッチンがあるので食事の準備や飲み物をとりに行くなど入居者が生活感を持って過ごせる。広さも十分で、TV・ソファ・テーブルなど家具類も一般家庭のように配置され、家庭的にくつろげるような雰囲気を作っている。		
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	入居者各個人の居室は写真やベッド、化粧台など個々人の持ち物がたくさん持ち込まれて個性を十分に発揮できている。また広さも十分で、広くとった窓からは日差しがよく入り、入居者にとって居心地よく過ごせる居室となっている。		