

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	3072400561
法人名	有限会社 まほろば大和
事業所名	グループホーム 百楽殿
訪問調査日	平成21年 8月 28日
評価確定日	平成21年 9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

【評価実施概要】

事業所番号	3072400561		
法人名	有限会社 まほろば大和		
事業所名	グループホーム 百楽殿		
所在地	〒649-2211 和歌山県西牟婁郡白浜町1313番地 (電 話) 0739-43-5366		
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8月21日	評価確定日	平成21年9月17日

【情報提供票より】(平成21年 8月 16日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成16年 7月 7日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	8人	常勤 7人, 非常勤 1人, 常勤換算 4.8人	

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート造り		
	3階建ての 1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)	25,000 円
敷 金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(400,000 円)	有りの場合 償却の有無	有(期間:3カ年)
食材料費	朝食	円	円
	夕食	円	円
	または1日当たり 1,500 円		

(4) 利用者の概要(平成21年 8月 16日現在)

利用者人数	9名	男性	1名	女性	8名
要介護1	1名	要介護2	2名		
要介護3	1名	要介護4	4名		
要介護5	1名	要支援2	0名		
年齢	平均 84歳	最低 76歳	最高 93歳		

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	三谷医院 ・ はまゆう病院 ・ 朝枝歯科医院
---------	------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

高台の保養所を改装したホーム内には天然温泉もあり、入居者がゆったりとした雰囲気の中で自由に暮らせるよう支援している。昨年併設した托老所や民泊の利用者と交流を図りながら、運営者は常に「地域性」を意識して新しい取り組みにチャレンジしている。また地域住民の緊急ケアの受け皿としての托老所や災害時の地域の避難所等、地域貢献の責務を担っており、地域住民も入居者を見守る中で徐々にグループホームへの理解が深まりつつある。職員はチームワークを大切にしながら本人の自立を尊重した支援を行うように努めている。

【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)
	この1年間は難病や重度の入居者の対応に手を取られ、また職員の離職もあり、具体的改善には殆んど取り組めなかった。地域との交流は日頃の付き合いや声かけが功を奏し、次第に広がってきている。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
重点項目	職員の意見を聞きながら管理者が作成し、再度職員が目を通して確認している。評価の意義の理解につながるように全職員が共有して取り組んだ。
	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)
重点項目	運営推進会議を活用し多様なメンバーの意見・助言を参考にしてケアの方針を立てることが重要であり、困難な状況の下でこそ開催が必要とされるが、この1年間日頃の業務に追われていて会議は1度も開催されていない。
	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)
重点項目	本音を聞き出すことは難しいが、家族が訪問した際には、その都度報告と共に意見も聞くようにしている。家族会は作られているものの開かれていないので、意見を出せる場とはなっていない。日ごろの会話のなかでの意見や要望は運営に反映できるように努めている。
	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	自治会に加入し、地域の行事には時々参加している。入居者は散歩、買物、喫茶店へと自由に出かけ、地域住民の見守りを得ている。毎月のお茶会や草刈り、花や海産物の届け物など、地域の支援のなかで交流が広がっている。

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	運営者は地域との交流の意義を常に意識し、地域密着型サービスの役割を唱った明確な理念がつけられている。玄関ホールには短冊に入居者の直筆で書かれた理念が掲げられている。		
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	職員は玄関の短冊を入居者と共に読んだりしながら、理念への理解を深め、日々の具体的ケアに繋がるよう取り組んでいる。毎月の勤務表に理念を記入し意識付けを行なっている。		
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	自治会に加入し、役員が立ち寄ってくれることもあり、地域の行事にも参加している。地域のボランティアの協力で月1回のお茶会が開かれたり、近所の人から草ひきの手伝いや花・海産物を頂いたり、地域との交流が広がっている。		
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	この1年は重度の入居者の介護や職員の離職で、日頃の業務に追われて評価の改善には取り組めなかった。今回の自己評価は全職員で取り組んだが、要点の理解や具体的な表現に乏しい箇所もみられる。	○	自己評価は抽象的でなく、具体的表現で誰にも解りやすい文章がよく、また大変な状況の中から改善策が見えることもある。今年の健闘が望まれる。
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	昨年は事業所内が落ち着かず、会議は開けなかった。今年は職員体制も整い落ち着きも取り戻して、開催を前向きに検討して。	○	運営推進会議はゆとりのある中で開くものでなく、行政や地域のメンバーに現状を伝え、意見を頂き活用する事で事態の改善に繋がることもある。再度必要性を検討し、早急の取り組みを期待する。

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	白浜町の担当者からは併設の宅老所への利用連絡や書類を届けてくれたり、管理者が職員の相談に乗ったりと行き来は頻繁にある。また、包括や社協の職員の訪問もあり、様々な意見をサービスの向上に繋げている。		
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	家族の訪問は多く、その都度本人の様子を伝えている。月1回は金銭の収支報告等も行い、遠方で来れない家族には管理者自ら届けて、報告している。		
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	本人や家族の思いの把握に努め、サービス計画に反映させているが、家族は"世話をして貰っている"という意識があり、苦情や要望はなかなか出ない。	○	面と向かって言いにくいことでも、推進会議や家族会ではメンバーの一員として意見を出せることもある。先ずはそのような機会を充実させ、またアンケートの実施等、本人・家族の本音を引き出せる取り組みを期待する。
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	職員のストレス解消にマッサージを勧めたり、管理者・ケアマネがフォローして職員のチームワーク作りに努め、離職を防ぐ手立てをしている。新人には必ず経験者を傍に配置し、アドバイスしながら入居者が落ち着けるよう配慮している。		
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	一年間の研修計画を立て、内・外部の研修を実施している。外部研修は勤務扱いで常勤職員には均等に与えられる。内部も月1回行い、多方面の講師も考えている。		
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	地域ケア会議には時々出席するが、同業者との交流はあまりない。職員は個人的に見学・交流を行い、職員間で話題に上ることもある。	○	事業所としての取り組みが大切で、職員の希望にも添いながら、町内だけでなく質の高い取り組みをおこなう事業所の見学・交流が望ましい。

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)
.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	1日・1晩の無料お試しや数日間のお試しを企画し、ホームに馴染むきっかけ作りを提供している。新しい入居者には寄り添い信頼を得るようにし、帰宅願望の時は、美味しい食事や好みの物を出して気を紛らわせてもらう工夫もしている。		
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	本人の得意な掃除・洗濯干し・調理・草取りなどを一緒にしながら、長年の知恵を授かったりコツを教えってもらう。自立を支援しながら、危険な時にはきつく注意することもある。		
.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	センター方式を活用し、また日頃のケアでは本人と目線を合わせスキミングを取りながら、生い立ちや想い出を聞き、希望や性格の把握に努めている。	○	職員の真面目な取り組みは見られるが、「認知症」という病気を正しく理解し、外からの同情でなく本人の立場で共感できるよう更なるスキルアップを望む。
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	カンファレンスや検討会議を参考に6カ月毎に作成するが、入居当初や不安定な入居者は月毎または3カ月毎に作る。本人や家族の日頃の意見も記入し、個別の具体的内容が記されている。	○	担当者会議も開かれているが、議事録や日付、押印が不鮮明のため、正確な記録とは言い難い。情報伝達の大切さを今一度検討し記録方法の改善が望まれる。
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	毎月のモニタリングで丁寧な検討がなされ、原則は3カ月毎の見直しだが、主治医や看護師と相談しながら状況に応じた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	併設の托老所では緊急の通所・宿泊の利用ができ、地域住民の要望に応えている。入居者の通院支援や訪問看護ステーション・主治医による24時間対応の医療支援も柔軟に行われている。		
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	なじみの医師や専門医に受診しながら、協力医の2週間ごとの往診や訪問看護の定期検診など、適切な医療支援が行われている。		
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	年を追うごとに入居者は重度化するが、充実した医療連携の下で事業所での看取りも可能で、家族には適切な時期に個別に話し合っている。終末期は職員2人での支援体制となる。		
. 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	個人情報記録書類は鍵のかかる場所に保管し、職員はいつでも取り出せる。プライバシーに配慮した声かけを実践し、トイレ誘導では"一寸歩きましょうか"など、工夫している。		
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	玄関のソファやテラスに座る人、居間で過ごす人など、思い思いの場所で過ごしたり、買い物や喫茶店へ自由に出かけたりと、職員は個人の希望に添えるよう支援している。		

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	座って食事を待つ人が多いが、声かけをしながら一緒に下ごしらえ・配膳・下膳・洗い物をできる人に手伝ってもらい、庭でとれた野菜や新鮮な魚を話題に、入居者と職員は和やかに食事をしている。		
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	個浴槽と温泉の2か所あり、好みで選べる。温泉にはグループで入る人が多く、気乗りしない人も誘われて一緒に入り、職員は温かく見守っている。		
(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	庭の草取りや水やりなど、できる人には声かけしながら手伝ってもらい、また、小銭を持って買い物や喫茶店へ行くことで生活にメリハリがでて、本人には良い効果となっている。		
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	車通りから少し入った保養施設が並ぶ所で、自由に散歩に出たり、喫茶店でモーニングを食べたり、おやつを買いに行ったりして、職員や地域の人達に見守られている。		
(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	玄関は夜間以外はいつも開け放たれ、以前施錠された場所も今は開いている。職員は入居者の行動を把握し、自由な暮らしを支援している。		
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	毎年2回防災訓練を行い、夜間想定もしている。地盤強固のため、災害時は地域の避難所としての責務も担っている。地域との協力体制は整い、そのための備蓄もされている。		

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)
(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	食事や水分の摂取状況を介護記録に記し、職員間で共有しながら本人の体調管理に役立てている。夜間は各自水筒を居室に持参して貰っている。		
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	保養所を改装したホーム内は機能的な造りとは言えないが、随所に住みやすさを工夫し、混然さも家庭的雰囲気となっている。明るい居間は海からの風が心地よく、花壇や菜園を眺めながら、ゆったりした時を過ごせている。		
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	居室内には本人の使い慣れた物が色々置かれてそれぞれの雰囲気となり、居心地良く過ごせる配慮がされている。転倒防止に低い家具を置くなど工夫もされている。		