

## 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20年 8月 25日
評価確定日	平成20年 9月 22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20年 9月11日

## 【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20年8月25日	評価確定日	平成20年9月22日

## 【情報提供票より】(平成20年 8月 10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	7 常勤 6人, 非常勤 1人, 常勤換算 6.6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年)	
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		1,500 円	

### (4)利用者の概要(平成20年8月 10日現在)

利用者人数	9名	男性	1名	女性	8名
要介護1	2名	要介護2	1名		
要介護3	3名	要介護4	3名		
要介護5	名		要支援2	名	
年齢	平均 81.3歳	最低	71歳	最高	91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
---------	-------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

自然環境に恵まれた静かな高台に位置するこのホームは風通しがよく採光も十分で、室内から季節感たっぷりの庭や風景が見られる。入居者は天然の温泉を楽しむことができる。職員全員が、理念を十分理解しており、明るい会話をしながら一人ひとりに気を配り自立性を尊重した対応に努めている。かかりつけ医・関連医療機関との連携も密に図って入居者の健康管理の支援を行い、家族に安心感を提供している。また、災害時の避難所・普段の集会所としての場の提供をする傍ら、認知症サポーター養成研修の開催など認知症の啓発に努めて、地域での役割を担っている。

## 【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)
	前回の評価のプライバシー部分の改善案「中庭から見える部屋」については、目隠しの植木を置いたり、カーテンをつけたり、プライバシーを守るように配慮して工夫され、改善されていた。
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)
	評価前にも全職員の意見も反映されており、外部評価に対して、「改善・気づきの機会になる」と実施の意義を管理者・職員ともに理解されている。
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)
	運営推進会議の構成メンバーも吟味されており、サービスの向上につながっていくという意義は十分理解されているが、定例開催が不十分で、議事録は、参加メンバーの記載がなく、報告にとどまりがちであった。会議録の充実をすることと、入居者の参加を促すことで、運営推進会議での更なるサービスの向上を期待する。
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)
	報告・連絡の機会を多くもち、何でも言ってもらえる雰囲気作りに留意している。入所料などの金銭的相談はあるが、苦情は受けた事が無い。
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	自治体に加盟して、老人会の場所の提供などをして、入居者も参加できるようにしている。町内のイベントには積極的に参加して、地元の人々との交流に努めているが、更に、サービスの質の向上のために、地域の小学校や保育園との交流の機会や、自治体行事への参加により、ふれあい・交流の場を増やしていくように期待したい。

## 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)
<b>. 理念に基づく運営</b>					
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	「地域社会の中で」「家庭的な環境の中で」「自立に向けた」という地域密着型サービスの役割を理解して、果たすべき役割を反映した理念を作り上げている。		
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	運営理念を玄関フロアに親しみの持てる形で掲示して共有しており、管理者・職員は日々のケアの中でも再確認できるように努力して、ミーティングの場で話し合い、具体的なケアについて意見の統一を図っている。		
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	地域の自治体に参加しており、町内のイベントには積極的に参加して地元の人々との交流に努めている。また、老人会に場所を提供して入居者も参加できるようにしている。		更に、地域の小学校や保育園との交流や、自治体行事への参加など、ふれあいや交流が広がる機会を増やしていくように期待したい。
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	全職員の意見が反映されており、自己評価及び外部評価に対して、「改善・気づきの機会になる」と実施の意義が理解されている。前回の評価に対しては、プライバシーについて具体的な改善努力がなされている。		
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	サービスの向上につながっていくという意義は十分理解されている。会議の構成メンバーは吟味されているが入居者の参加はない。定例開催できておらず年に2回程度の開催にとどまっており、内容は報告中心で議事録は残されていない。		定例開催し、テーマを決めるなど議事内容を工夫し、出された意見については会議録を残して、運営推進会議が更なるサービスの向上につながることを期待する。入居者の参加も考慮してほしい。

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	市町村への法的問題に対する相談や、包括支援センターへの具体的な認知症についての相談・事故報告などの機会を通じて、事業所の実情やサービスの取り組み状況を折に触れて伝えるように努めている。		
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	状態変更時は電話で連絡し、家族の面会時には状態を説明すると共に、毎月1回定期的に便り暮らしぶりを伝え、金銭報告もなされている。		入居者は2週間に1回の往診を受けているので、その結果や普段の健康状態も便りに記載し、更に家族への報告が充実することを期待する。
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	運営に反映できるように、報告・連絡の機会を多くもち、何でも言ってもらえる雰囲気作りに留意している。		
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	やむを得ず職員が離職するときは、入居者に不安を与えないように職員全員で細心の注意を払い、ダメージを防ぐ配慮がなされている。		
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	運営者・管理者は、スキルアップの研修を奨励している。法人内外の研修を受ける機会を確保して金銭的・待遇的フォローも行い、働きながらトレーニングできるように進めている。伝達研修も徹底している。		
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	グループホーム連絡会に参加したり、近隣のグループホームとも連絡を取り合い、情報交換を通してサービスの質を向上させる取り組みをしている。		

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 (すでに取り組んでいることも含む)
<b>.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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	事前に、入居者や家族の見学を受け入れている。体験入居や、事前訪問を行い、職員と良い関係を築き、安心して入居できるように工夫している。		
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	年に1回は旅行を計画したり、一緒に喜怒哀楽を共にして、日々お互いが協働しながら穏やか生活ができるように場面作りや声かけをしている		
<b>.その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント</b>					
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	全職員が入居者一人ひとりの思いや意向を把握しようと努め、その場面毎に、チームで検討し対応策を共有している。		
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	毎日のカンファレンスや担当者会議で、本人・家族の思いを大切に、全職員が意見を出し合い、介護計画に反映させている。		
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	3ヶ月毎に介護計画の見直しを行い現状に変化のあった場合も含め、その都度カンファレンス・家族への意向確認を行って、現状に即した計画の作成に努めている。		

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	地域で緊急に介護の支援が必要になった人に一時的に宿泊などの介護を提供できる体制をとっている。入居者の外来受診時は通院介助・送迎を行っている。入居者の家族はいつでも宿泊でき、外部の人も温泉を利用することができる。		
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	本人・家族の希望する医療機関が選択できるように支援している。協力医療機関・かかりつけ医との連携を密にとり、必要に応じて外来受診や往診が受けられるように支援している。		
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	重度化した場合や終末期のあり方については、早い段階から繰り返し関係者間で話し合い、全員で方針を共有して本人・家族の意向に添えるように協力医療機関とも連携しながら支援している。		
. 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	個人情報の取り扱いには、細心の注意をしている。入居者の個々の人格を尊重して、プライバシーに配慮し声かけをしている。中庭から中が見える部屋は目隠しの植木を置いたり、カーテンをつけたり、プライバシーを守るように配慮されている。		
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	一人ひとりのペースを大切に、日常的な外出支援や、休息できるスペースの設置など、個々の希望に添った支援ができています。		

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	近隣の来訪者が持参した野菜など季節の食材を使い嗜好に添ったメニューを心がけている。食事中は話題の広がりが見られ楽しめる支援ができているが、準備は職員のみで、後片付けもほとんどの入居者が加わっていない。		準備や、片付けを入居者が自主的に手伝えるような雰囲気作りを期待したい。
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	入浴時間を一人ひとりの希望に合わせて行っている。また温泉にも自由に入れるように支援できている。		
(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	食事の片付け・洗濯・掃除などの役割を通して、本人の自立意欲に添って張り合いが持てるように、一人ひとりの時間を大切にしながら支援している。		
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	散歩・買い物・旅行など、入居者の希望に添って積極的に支援している。一人で出かけた入居者については離れて付き添って見守り、危険の無いように配慮している。		
(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	日中は玄関にセンサーを設置しているのみで、施錠していない。玄関以外からの外出は阻害せず、見守り、安全面を配慮する体制をとり、全職員が鍵をかけないケアに取り組んでいる		
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	入居者も参加して年に2回防災訓練を受け、訓練の際は町内会や婦人会など地域の人にも声かけをしている。立地状況が岩盤で、建物が頑丈なため、白浜町の避難施設として提供するように協力している。お米と水分は十分備蓄されている。		

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)
(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	食べる量や栄養バランス、水分量は、個々に記録に残し全職員が把握して、一人ひとりの状態や習慣に応じた支援ができています。		
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	静かな環境で共有空間は風通しがよく採光も十分である。リビング・フロアからは季節感たっぷりの庭や外の風景が見られ心地よく過ごすことができる。墨でかかれた展示物や竹細工など、暖かい感じの装飾が工夫されている		
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	居室は和室・洋室・スタッフの近くの部屋など、入居者の心身状態に応じた部屋に使い分けており、部屋には、個々に使い慣れたものが置かれて各々が居心地良く過ごせるように個別性のある部屋になっている。		