

# 山形県地域密着型サービス外部評価結果報告書

## 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
I. 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
II. 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
III. 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
IV. 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

※自己評価項目番号26 馴染みながらのサービス利用  
自己評価項目番号39 事業所の多機能性を活かした支援  
については、小規模多機能型居宅介護事業所についてのみ記入

事業所番号	690400015
法人名	特定非営利活動法人 あすなろの会
事業所名	グループホームあすなろ白旗
訪問調査日	平成 19 年 7 月 4 日
評価確定日	平成 19 年 9 月 7 日
評価機関名	山形県国民健康保険団体連合会

#### ○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かぬ場合は、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19年8月29日

## 【評価実施概要】

事業所番号	690400015
法人名	特定非営利活動法人 あすなるの会
事業所名	グループホームあすなる白旗
所在地 (電話番号)	米沢市大字三沢字白旗菅八の26113番地65 (電話) 0238-21-5260

評価機関名	山形県国民健康保険団体連合会		
所在地	山形県山形市松波四丁目1番15号		
訪問調査日	平成19年7月4日	評価確定日	平成19年9月7日

## 【情報提供票より】(平成19年6月1日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成14年4月1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	5 人, 非常勤 3 人, 常勤換算 5 人

### (2) 建物概要

建物形態	併設/○単独	新築/○改築
建物構造	木造り 2階建ての 階 ~ 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)	18,600 円	その他の経費(月額)	15,000 円
敷金	有( 円) ○無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( 円) ○無	有りの場合 償却の有無	有/無
食材料費	朝食	300 円	昼食 300 円
	夕食	300 円	おやつ 200 円
	または1日当たり 円		

### (4) 利用者の概要(6月1日現在)

利用者人数	8 名	男性	0 名	女性	8 名	
要介護1	3 名	要介護2	4 名			
要介護3	名		要介護4	1 名		
要介護5	名		要支援2	名		
年齢	平均	86 歳	最低	71 歳	最高	93 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	米沢市立病院、あさひ歯科医院、高田内科
---------	---------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

緑濃い山々が目の前に広がる豊かな自然の中、民家改築型のホームからはいつも明るい笑い声や楽しそうな会話が響き、「笹巻きの笹の葉」や「七夕飾りの笹竹」は近くの山から取ってくる、毎日の食卓にはいつも手作りの「おふくろの味」が彩り良く並ぶなど、自然と共に「なつかしさ」にも包まれながら、利用者職員がまるで一つの家族のように心を通わせ合い、強い絆で結ばれた暮らしを送っています。  
たとえ耳が遠くても好きな歌を唄っている利用者の楽しそうな姿、利用者が唄うその姿からも一人ひとりの健康状態をさりげなく把握している職員の姿勢、協力医療機関の医師と二人三脚で利用者の状態を少しでも改善していこうとしている取り組みなどからも、利用者を「お世話される側」と決めつけないで、いつも支え合う生活を目指している安心できるホームです。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目	①	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) 感染症のマニュアルはあるものの、その存在を職員が知らなかったり、感染例があった項目が抜けている不備も見受けられた。 今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 職員が自己評価に携わる場面を作ることができず、管理者が自己評価を行っている点については、管理者だけでなく職員全員で評価に取り組むこと、管理者と職員の評価内容を比較してその結果を分析してみるなどにより、評価の意義についての理解を深めながら、評価を活かした具体的な改善への取り組みを進めることが期待される。
	②	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) 運営推進会議では利用者の状況や活動の様子、職員研修の報告、利用料などについての話し合いが行われている。また、避難訓練についても話し合われており、消防計画書の見直しにつなげている。
重点項目	③	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) 面会時に職員から家族に声をかけ、利用者の対応についての家族の意見を聞いて実際のサービスに反映させている。また、利用料についての意見も家族から出されており、運営推進会議でも話し合われている。
重点項目	④	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3) 地域の方を夏祭りに招待したり、中学生の職場体験を受け入れている。また、町内会に入会し回覧板での情報を共有し、応急手当の講習会には職員も出かけていくようにしている。

## 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)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
<b>1. 理念と共有</b>					
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	グループホームとしての理念は掲げられているが、地域の中で暮らし続けることを支える地域密着型サービスとしての事業所独自の理念はまだ作られていない。	○	地域密着型サービスの一つとして、地域の中でその人らしい生活を支えていく視点を盛り込んだ理念の形成とそれに基づく取り組みが期待される。
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	毎月行う検討会議や朝夕の申し送り時に、理念の共有、確認を行い実践に向けて取り組んでいる。		
<b>2. 地域との支えあい</b>					
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	地域の方を夏祭りに招待したり、中学生の職場体験を受け入れている。また、町内会に入会し回覧板での情報を共有し、応急手当の講習会には職員も出かけて行くようにしている。		
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
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	職員が自己評価に携わる場面を作ることができず、管理者が自己評価を行っている。	○	管理者だけでなく職員全員で評価に取り組むこと、管理者と職員の評価内容を比較してその結果を分析していただくなどにより、評価の意義についての理解を深めながら、評価を活かした具体的な改善への取り組みを進めることが期待される。
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	運営推進会議では利用者の状況や活動の様子、職員研修の報告、利用料などについての話し合いが行われている。また、避難訓練についても話し合われており、消防計画の見直しにつなげている。		

山形県 グループホームあすなる白旗

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	市の担当者と介護相談員についての話し合いを行い、4月から介護相談員の受け入れが行われている。		
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合わせた報告をしている	毎月あすなる白旗便りで日々の暮らしぶりを報告し、面会時にも利用者の暮らしぶりや健康状態、職員の異動を伝えている。金銭管理は立替払いを行い領収書を保管し、毎月収支報告書を送付している。また、遠方の方には管理者が利用者の状況を郵送している。	○	定期的な報告はなされているが個々に合わせた内容がまだ少ないため、家族がほしい情報をわかりやすく報告することが望まれる。
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	面会時に職員から家族に声をかけ、利用者の対応についての家族の意見を聞いて実際のサービスに反映させている。また、利用料についての意見も家族から出されており、運営推進会議でも話し合われている。		
9	18	○職員の異動等による影響への配慮 運営者は、利用者が馴染みの職員による支援が受けられるように配置異動を行い、職員が交代する場合でも、利用者へのダメージを防ぐ配慮をしている	仰々しい挨拶はせず、普通の生活の中で自然と溶け込めるように配慮している。		
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	職員の段階に応じ、リハビリテーション研修やケアリーダー研修、ケース記録研修を受けるなどの機会を設けている。また、会議や復命書による回覧を行っている。		
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	系列施設の研修会や、同業者が自主的に行っている勉強会に参加し、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	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>Ⅱ.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	<b>【小規模多機能型居宅介護のみ】</b> ○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	(小規模多機能型居宅介護のみの調査項目)		
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	ホームを利用する前は寝て過ごすことが多かった方も、利用後は他の利用者のお世話をしようとする意欲的、能動的な行動が見られるようになったり、利用者自身が「笹巻き作り」の講師になるなど、共に支え合う関係が築かれてきている。		
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	常日頃の会話の中から意向の把握に努めており、意向の把握が困難な場合には、利用者の行動や表情から一人ひとりの思いの把握に努めている。		
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	本人、家族、サービス担当者とも話し合い、情報を共有しながら職員全員で一人ひとりの状況に合わせた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	本人、家族、職員で話し合い、状況に応じた介護計画の見直しを3ヶ月ごとに個別に行っており、状態の変化が見られた場合はその都度行うようにしている。また、遠方の方には計画書を郵送し確認してもらうようにしている。		

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>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>					
17	39	<b>【小規模多機能型居宅介護のみ】</b> ○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	(小規模多機能型居宅介護のみの調査項目)		
<b>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</b>					
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、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	かかりつけ医への受診、協力医院による2週間ごとの往診が確保されており、また、状態変化に応じた協力病院への紹介もあり、適切な医療が受けられる支援がなされている。		
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 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	家族や協力医療機関との連携により、重度化した利用者にも対応することができている。		
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<b>1. その人らしい暮らしの支援</b>					
<b>(1)一人ひとりの尊重</b>					
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	職員は常に穏やかに、さりげない言葉づかいで誘導を行っている。また、業務分担を行いながら、介護記録を書く際の場所や位置の配慮もなされていた。		
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	自分の衣類を入れる場所を決めている利用者の筆箱は、少々乱雑になっていても職員は手を出さないようにする。また、天気が良く外で食事をしたいという声があった時には、昼食を庭で食べるなど、一人ひとりのペースを大切にする支援がされていた。		

山形県 グループホームあすなる白旗

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>(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</b>					
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	バイキング食で自分の好きなものを好きなだけ選んで食べれる機会をつくる、「笹巻き作り」「野菜のスジ取り」「菊の花むしり」などは職員と一緒に、「支那そばの日」を設けるなど、食事時間が楽しく、笑顔で過ごせるように支援されていた。		
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	午前中に通常の入浴時間が設定されているため、利用者全員がホールで行っている「七夕飾り」を中断し、入浴誘導される利用者がみられた。	○	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者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されることが期待される。
<b>(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</b>					
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	習字、塗り絵、七夕の飾り付け、笹巻き作りなど、一人ひとりの生活歴や残存機能を活かした取り組みが行われており、個々の役割、楽しみごと、気晴らしの支援が行われている。		
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	季節や天候に合わせ、散歩やドライブが行われており、歩行できない方も車椅子で出かけられる支援がなされている。		
<b>(4) 安心と安全を支える支援</b>					
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、環境や利用者の状態を考慮しながら鍵をかけないで安全に過ごせるような工夫に取り組んでいる。	職員と利用者が一つの家族のように仲良く暮らし、一緒に過ごす見守りの支援が違和感なくいつも行われているため、日中は玄関に鍵をかける必要がない。		
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	副管理者が防火管理者の講習を受け、消防計画の見直しを行っている。また、火災訓練は夏・冬1回ずつ行うことを検討中である。		

山形県 グループホームあすなる白旗

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>(5) その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援</b>					
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	一人ひとりの状態を見極め、医師と連絡を取りながら個々に適した水分や食事の提供がされており、むくみを解消した例もみられる。また、粥食の方であっても、本人が希望すればご飯に変えていく取り組みを始めてみるといった、利用者本位の食事提供も行われている。		
<b>2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり</b>					
<b>(1) 居心地のよい環境づくり</b>					
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	利用者の背格好を考え、手作りの足台を食堂のテーブル下に準備する、足元が不確かな方への配慮から脱衣場の電気はいつも点けておくなど、安心と安全のための配慮がなされており、また、思い思いの願い事を書いた七夕飾りも利用者自身の手で飾られ、温かみのある共用空間となっている。		
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	居室には茶箆箆や仏壇、テレビなど、馴染みの物がそれぞれ持ち込まれ、その人らしい部屋となっている。また、希望があればカーペットも用意するといった対応もなされており、一人ひとりが居心地よく暮らせるように工夫されている。		