

# 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	672500600
法人名	有限会社 カワムラ
事業所名	グループホーム 燦燦とざわ
訪問調査日	平成 19 年 9 月 4 日
評価確定日	平成 19 年 11 月 8 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19年10月31日

## 【評価実施概要】

事業所番号	672500600		
法人名	有限会社 カワムラ		
事業所名	グループホーム 燦燦とざわ		
所在地 (電話番号)	山形県最上郡戸沢村大字津谷字鞭打野2096-1 (電話) 0233-72-9339		
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9月4日	評価確定日	平成19年11月8日

## 【情報提供票より】(平成19年7月1日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 17 年 3 月 28 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 7 人, 非常勤 2 人, 常勤換算	7.5 人

### (2) 建物概要

建物形態	併設/○単独	新築/改築
建物構造	木造平屋 造り 階建ての 階 ~ 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)	30,000 円	その他の経費(月額)	7,500円 他、実費
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 円
	または1日当たり 900 円		

### (4) 利用者の概要(7月1日現在)

利用者人数	9 名	男性 4 名	女性 5 名
要介護1	2 名	要介護2	3 名
要介護3	1 名	要介護4	2 名
要介護5	名	要支援2	1 名
年齢	平均 81.1 歳	最低 70 歳	最高 90 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	戸沢村中央診療所 内科医 ・ 沓沢医院 内科医
---------	-------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

田園地帯の県道沿いに建つ明るく開放的なホームであり、近くには福祉施設、中学校、消防署などの公共施設があり、社会の動きが感じられます。畑の野菜が届くことも多く、地域住民の理解が広まっており、ホーム内には「毎日が幸福」の絵手紙があちこちに貼られ、和やかな雰囲気を漂わせています。年に2回担当者と2人で一人ひとりの好きな所、行きたい所に出かけられる「個別ケア」が大変好評であり、また、職員が余裕を持って利用者に接している姿からも、その人らしさを大切にもらいながら、ゆったりとした雰囲気の中で暮らすことが期待できるホームです。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	<p>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)</p> <p>使い慣れた家具や小物の持ち込みについて家族への声掛けを行ったことを機会に、ラジオ、暖簾、人形、家族写真などの小物が持ち込まれ、安心して過ごせるその人らしい居室にすることができた。また、部屋の模様替えやベッド位置の変更にも取り組んだことから、整理整頓が図られた居室となっている。</p>
	<p>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</p> <p>職員個々に自己評価を行い、ミーティングで検討し、管理者と主任でまとめ上げた。また、前回の外部評価結果の内容を発展させたサービス改善にも取り組んでいる。</p>
重点項目②	<p>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)</p> <p>外部評価への取り組みや活動報告を行い、また、「面会簿が目につきやすい」との家族の指摘を受けて、ホールに面会簿を常時出しておかないよう改善につなげたこともあるが、最近では参加者が少なく出席者に片寄りが見られ、定期的な開催が難しい状況となってきている。会議日程や会議参加メンバーを検討・工夫することにより、運営推進会議を定期的に開催し、サービス向上に継続的に活かして行くことが期待される。</p>
重点項目③	<p>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)</p> <p>あらゆる機会に要望や苦情を聞き出している。家族は遠方が多いが、家族会の立ち上げも急務であると認識し、設置準備中である。</p>
重点項目④	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>地区の行事には積極的に参加し、中学生の見守隊として朝・夕の声かけや職場体験、ボランティアの受入れをして地域参加を進めている。また、近接の知的障害者施設とは、焼き物を習ったり行事に参加して交流を深めている。</p>

## 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)
<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	地域住民との交流が盛んで、津谷神楽、ミニサロン、食生活改善推進員による食事会、創立記念祭、夏祭りなど相互に誘いあって地域の一員として暮らすことを目指している。		
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	理念の共有のために日々振り返り、一人ひとりに合わせた個別ケアを実施し、成果を上げている。		
<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	地区の行事には積極的に参加し、中学生の見守隊として朝・夕の声かけや職場体験、ボランティアの受入れをして地域参加を進めている。また、近接の知的障害者施設とは、焼き物を習ったり行事に参加して交流を深めている。		
<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	職員個々に自己評価を行い、ミーティングで検討し、管理者と主任でまとめ上げた。また、前回の外部評価結果の内容を発展させたサービス改善にも取り組んでいる。		
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	外部評価への取り組みや活動報告を行い、また、「面会簿が目につきやすい」との家族の指摘を受けて、ホールに面会簿を常時出しておかないよう改善につなげたこともあるが、最近は参加者が少なく出席者に片寄りが見られ、定期的な開催が難しい状況となっている。	○	会議日程や会議参加メンバーを検討・工夫することにより、運営推進会議を定期的で開催し、サービス向上に継続的に活かして行くことが期待される。

山形県 グループホーム燦燦とざわ

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)
6	9	<p>○市町村との連携</p> <p>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</p>	3ヶ月に1回開催する連絡調整会議や担当窓口、包括支援センターなどと交流し、連携や協力を得ている。		
4. 理念を実践するための体制					
7	14	<p>○家族等への報告</p> <p>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</p>	利用者の暮らしぶりや健康状態は毎月個別に写真と手紙を送っている。小口預かり金は出納帳のコピーを同封し、サインをもらっている。職員異動はその都度、連絡したり、面会時に紹介し報告している。		
8	15	<p>○運営に関する家族等意見の反映</p> <p>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</p>	あらゆる機会に要望や苦情を聞き出している。家族は遠方が多いが、家族会の立ち上げも急務であると認識し、設置準備中である。		
9	18	<p>○職員の異動等による影響への配慮</p> <p>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</p>	職員が育児のために急な退職があったが、シルバー人材センターのホームヘルパーの温かい支援や周りのカバーでダメージなく交代できた。		
5. 人材の育成と支援					
10	19	<p>○職員を育てる取り組み</p> <p>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</p>	山形県グループホーム連絡協議会の新人研修や段階に応じた研修を計画的に受け、復命で全員に回覧し共有している。毎月テーマを決めて内部研修をしたり、ケアマネジャーや社会福祉士の資格取得に便宜を図っている。		
11	20	<p>○同業者との交流を通じた向上</p> <p>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</p>	地区の同業者とネットワークを作り交流をしているが、十分とはいえない。	○	より多くの職員が他のホームで交換研修等を行うことにより、具体的なサービス向上に繋げていくことが期待される。

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	日常生活の中で、利用者が畑作業や料理などの得意分野を子や孫に教えるように話し、職員も感動を持って接している。		
<b>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</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	季節を考慮しながら、担当職員と2人でまる1日買い物や外食、墓参りなどに出かけて思い思いの過ごし方ができており、好評を得ている。また、職員もじっくりと希望や思いを把握することができる良い機会であると感じている。		
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	本人や家族からは事前に電話や面会時に要望を聞き、チームで話し合いのもとに介護計画を立てている。		
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	定期的に点検と確認を行い、介護計画の見直しをしている。また、変化に応じ臨機応変な対応で見直しをしている。		

山形県 グループホーム燦燦とざわ

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	専門医やかかりつけ医への通院は家族の介助で行 い、情報の伝達などは細かく支援している。協力医の 往診も得られ、適切な医療と指導が行われている。		
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	「重症化した場合の方針」を関係者や家族、利用者 に伝え理解が得られている。また、急変時の対応や日頃 の健康状態の把握に万全を期している。		
<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	温かく、明るい声かけと対応で利用者の誇りを保ち、プ ライバシーを損ねないように気配りしている。年度初め に、全職員が契約書で個人情報やプライバシーの保 護の確認をしている。		
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	行事を優先することなく、利用者のペースに合わせて 毎日が楽しいように支援している。		

山形県 グループホーム燦燦とざわ

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	下ごしらえ、調理、盛り付け、お絞配布など職員と共に行っている。また、滑り止めのランチョンマット、麺類には割り箸、といった心使いが見られ、職員も一緒に楽しく食事をしていた。		
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	男性と女性の利用者数がほぼ同数であり、「男性入浴の日」「女性入浴の日」が一日置きに決められている。	○	利用者一人ひとりの入浴希望や入浴のタイミングにも配慮しながら、利用者の希望により応えられる支援の工夫が期待される。
<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	利用者の「人生のあゆみ」を基に、趣味やその人の力を引き出し支援している。天気の良い日は散歩やドライブ、畑仕事、テラスや駐車場での楽しみ会を開き、室内ではカラオケ、塗り絵、ゲームなど希望にあわせて支援されており、乳幼児の踊りやボランティア訪問も楽しみの一つとなっている。		
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	散歩や買い物でできるだけ外に出かけるように支援している。		
<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。	開所時から鍵はかけていないので、地域住民も気軽に入出りできる。さらに安全に考慮し、チャイムの取り付けを予定している。		
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	毎年秋に火災の避難訓練を実施しているが、地震災害に向けての訓練を消防署や地域の消防団の協力で行う予定である。		

山形県 グループホーム燦燦とざわ

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	糖尿病食、刻み食、とろみ食など利用者に合わせて食事を提供しており、食事量や水分摂取量も把握している。		
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	広いフロアは天井が高く、田や畑を渡ってくる風が涼しく感じられ、西日を防ぐスダレや朝顔が季節感を出している。ソファーや畳のコーナーもあり、それぞれ思い思いの場所でくつろいでいた。		
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	個室は洋室と和室があり、小物類を持ち込んでその人らしく過ごせる部屋となっている。テレビ電話の活用や起き上がりがスムーズに行えるようベッドに介助バーを付けたり、利用者に応じた工夫をしている。		