

# 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	671300333
法人名	医療法人社団 みゆき会
事業所名	グループホーム 笑顔
訪問調査日	平成 19 年 11 月 12 日
評価確定日	平成 20 年 1 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12月26日

## 【評価実施概要】

事業所番号	671300333
法人名	医療法人社団 みゆき会
事業所名	グループホーム 笑顔
所在地 (電話番号)	山形県上山市弁天二丁目2番45号 (電 話) 023-672-8510

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11月12日	評価確定日	平成20年1月8日

## 【情報提供票より】(平成19年10月1日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成18年3月27日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	18 人	常勤 9人, 非常勤 9人, 常勤換算	14.37 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	1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)	40,000 円	その他の経費(月額)	15,000円 他実費
敷 金	有( 円) ○無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	○有( 50,000 円) 無	有りの場合 償却の有無	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 円 月額( 30,000 )円		

### (4) 利用者の概要(10月1日現在)

利用者人数	18 名	男性	2 名	女性	16 名
要介護1	3 名	要介護2	2 名		
要介護3	5 名	要介護4	7 名		
要介護5	名	要支援2	1 名		
年齢	平均 85.6 歳	最低	80 歳	最高	94 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人社団みゆき会 みゆき会病院
---------	-------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームは同じ法人が運営する病院、老人保健施設、通所リハビリ事業所に隣接しており、日常的な連携が常に図られ、各種研修、行事、緊急時対応等の面で協力が得られています。  
ホームの名称でもある「笑顔」のある暮らしが自然に送られるように、利用者それぞれの個性を把握し、現状に満足することなく常に質の向上を目指した取り組みを、管理者をはじめ職員全員で取り組んでいるホームです。

## 【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) 利用者の誇りやプライバシーについての配慮の不足については、利用者の家族からも同様の意見があり、職員全員による検討、その具体的な対応策の家族等への郵送、玄関への掲示を行う対応がなされている。
	②	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 前回の評価結果はすぐに会議で話し合い、改善に向けた対応をしている。また、今回の自己評価については会議で理解を深め、内容を共有しながら職員全体で行われている。
重点項目	③	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) 偶数月の第3火曜日に開催しており、出された意見等はユニット会議でも話し合い、その対応内容を玄関前に貼り出し、サービス向上に努めている。
重点項目	④	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) 利用開始時に重要事項説明書で苦情等の窓口を説明したり、意見箱や個別の日記帳を利用して日頃の意見を聞いている。また、意見等については、法人内の委員会やユニット会議で改善に向け検討し対応している。
重点項目	⑤	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3) 運営推進会議等で働きかけを行っているが、ホームの立地条件等の課題もあり、地域交流が進んでいない。地域住民と交流を図っていくための情報収集や働きかけの方法等について、ホーム職員間及び関係機関との相談・検討をさらに進め、地域とのつきあいを徐々に増やしていく取り組みが期待される。

## 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)
<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	開設当初に法人の理念とは別に、ホームとしての理念を職員全員でつくりあげて取り組んでいるが、地域密着型サービスとしての方向性や役割を示した理念にはなっていない。	○	地域密着型サービスとしてグループホームが担う役割を職員全体で理解し、地域の中で何をどのように行っていくのかを検討しながら、具体的な理念を構築してい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	玄関等の見やすい所に掲示したり、月1回開催するユニット会議の中で話し合いを持ち、実践に向け取り組んでいる。		
<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	運営推進会議等で働きかけを行っているが、ホームの立地条件等の課題もあり、地域交流が進んでいない。	○	地域住民と交流を図っていくための情報収集や働きかけの方法等について、ホーム職員間及び関係機関との相談・検討をさらに進め、地域とのつきあいを徐々に増やしていく取り組みが期待される。
<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	前回の評価結果はすぐに会議で話し合い、改善に向けた対応をしている。また、今回の自己評価については会議で理解を深め、内容を共有しながら職員全体で行われている。		
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	偶数月の第3火曜日に開催しており、出された意見等はユニット会議でも話し合い、その対応内容を玄関前に貼り出し、サービス向上に努めている。		

山形県 グループホーム笑顔

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>	<p>個別の対応が困難なケースの対応を相談したり、各研修の紹介や案内等の情報提供を受けながら、市の担当者との連携が図られている。</p>		
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>	<p>利用者の居室には日記帳を準備して各担当者が記入し、家族等からも記入してもらうことにより、暮らしぶりがわかるようにしている。また、お便りの月1回の送付、電話や面会時の説明や金銭管理の報告も行われている。</p>		
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>	<p>利用開始時に重要事項説明書で苦情等の窓口を説明したり、意見箱や個別の日記帳を利用して日頃の意見を聞いている。また、意見等については、法人内の委員会やユニット会議で改善に向け検討し対応している。</p>		
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>	<p>退職する職員が出た場合は、1ヶ月程度前から交代する職員を同じユニットに配置し、利用者が不安なく生活が継続できるよう配慮している。</p>		
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>	<p>法人全体での研修計画を基にした研修やホーム内での研修を行い、報告会を開催して受講者が講師になり発表し、職員教育の取り組みが行われている。</p>		
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>	<p>同じ敷地内にある老人保健施設や病院での勉強会への参加にとどまっており、他法人が運営するホームとの交流はまだ行われていない。</p>	○	<p>他の法人が運営するグループホームとの交流を徐々に始め、利用者へのサービス向上につなげていく取り組みが期待される。</p>

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	課題分析を通じて、本人の好みのものや本人ができることを把握し、書道や本の読み聞かせ、園芸等を職員と共に楽しみながら行うようにしており、お互いが支えあえるよう取り組みが行われている。		
<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	家族等からの聞き取りや、ホームでの生活の中からわかったことを整理して課題分析を行い、一人ひとりの思いや意向の把握に役立てている。		
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	利用開始時及び家族の面会時に意見や要望を聞きながら、介護計画を作成している。また、日々の暮らしの中での気づきも介護計画に盛り込んで、本人らしい生活が送れるように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	介護計画は3ヶ月おきに見直し、家族からも意見をもらい介護計画の作成をしている。また、状態に変化があった場合には、医師や家族とも相談し、現状に合った介護計画となるようにしている。		

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	利用前のかかりつけ医を受診すること、同法人が運営する協力医療機関をかかりつけ医とすること、いずれも可能であり、家族とも相談しながら、それぞれの意向を尊重した受診支援を行えるように努めている。		
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	重度化した場合については、医師や家族と話し合いを持ち、今後の方針を決めている。また、その方針は、スタッフ会議を利用して共有を図っている。		
<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	学習会を開催し、プライバシー確保について職員全体で理解し、日々対応している。また、個人ごとのファイルについても共有スペースに置くのではなく、ホームの事務室内に保管している。		
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	利用者それぞれの好きなことやできること、したいことをユニット内の検討会で共有し、読書、書道、季節の飾りづくり等を希望に添って行えるよう支援している。		

山形県 グループホーム笑顔

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	ご飯はホーム内で炊いているが、オカズは法人で準備した調理済みのものをホームに持ち込み、盛り付けて提供している。	○	グループホームの特徴を活かし、利用者一人ひとりの能力を考慮しながら、食事に関する一連の行為(献立づくり、食材購入、調理、盛り付け、配膳、食事、後片付けなど)を利用者と職員と一緒に楽しんで行う機会を設けてみる取り組みが期待される。
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	利用者一人ひとりの身体状況や希望に合わせて入浴を行っており、ホーム内で入浴する方、隣接している母体施設にある温泉を利用する方、身体機能の低下に伴い器械浴を利用する方がいる。		
<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	課題分析を通して本人の生活歴等を把握し、掃除や裁縫、草花への水やり等生活の中で役割を持つことにより、一人ひとりが自信を取り戻しながら生活できるように取り組んでいる。		
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	法人内で行われる各行事やドライブ、外食、買い物などに多く出かけるようにしており、最近は家族と共に外食に出かけたり、足湯に行ったりして気分転換を図るようにしている。		
<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。	各ユニットのホールのそばに出入口があり、職員が見守りを行えるため鍵は日常的にかけておらず、徘徊や落ち着かない利用者には声かけをしながら、本人の好みのことをしてもらい落ち着いて過ごせるような関わり方の工夫をしている。また、法人内で開催した身体拘束についての研修にも参加しており、その弊害についても理解されている。		
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	法人全体で各施設職員と共に防災訓練等を2回実施し、ホーム独自でもマニュアルを基に避難誘導訓練や通報訓練を予定している。		

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)
(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	母体施設の栄養士と連携し、利用者それぞれにあった栄養量や水分量等が確保できるようにしている。また、本人に合った食事形態の工夫や自助具を用いた自力摂取への取り組みもなされている。		
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	道路の騒音と日差しへの配慮、利用者自身が制作した季節の装飾と外出時の写真等の利用などにより、利用者が心地よく過ごせる共用空間づくりに努めている。		
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	利用開始時に家族等にも依頼して、使い慣れた家具や家族の写真、カセットステレオ等を持ってきてもらい、ホーム利用開始後も安心して暮らし続けられるように取り組んでいる。		