

# 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	691900039
法人名	医療法人社団 公徳会
事業所名	グループホーム めくもりの家
訪問調査日	平成 19 年 12 月 13 日
評価確定日	平成 20 年 2 月 6 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20年1月31日

## 【評価実施概要】

事業所番号	691900039
法人名	医療法人社団 公徳会
事業所名	グループホーム ぬくもりの家
所在地 (電話番号)	山形県南陽市柵塚929番地 (電話) 0238-43-4171

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12月13日	評価確定日	平成20年2月6日

## 【情報提供票より】(平成19年11月2日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成19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	7 人	常勤 7人, 非常勤	人, 常勤換算 3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)	49,200 円	その他の経費(月額)	実費 円	
敷金	有( 円) ○無	有りの場合 償却の有無	有/無	
食材料費	朝食	380 円	昼食	500 円
	夕食	500 円	おやつ	昼食に含まれる 円
	または1日当たり 円			

### (4) 利用者の概要(11月2日現在)

利用者人数	9名	男性	2名	女性	7名
要介護1	0名	要介護2	8名		
要介護3	1名	要介護4	0名		
要介護5	0名	要支援2	0名		
年齢	平均 81.4歳	最低	72歳	最高	97歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	佐藤病院、トータルヘルスクリニック歯科診療所
---------	------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

毎日の生活の中で「ぬくもりのあるケア」を行うためにはどうしたら良いか？今よりも更に上のサービス提供をしていくためには何が出来るのか？をいつも考え、管理者と職員が一人ひとりの利用者や家族の思いに心を傾けた支援が行われています。また、同じ敷地内にある同一法人が運営している医療機関との連携を密に図ることも可能であることから、支援や介護を必要としている高齢者の方でも安心して生活できるホームです。

## 【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>(初回評価にて非該当)</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>自己評価に職員全員で取り組み、地域との交流の認識を深めたり、勉強会を開催するなどの具体的な取り組みを行っている。</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>利用者の生活状況、行事などの報告、理念の説明などを行い、ホームの担う役割とその活動を理解してもらうようにしている。また、地区からの情報、お誘いなどをもらうことにより、利用者へのサービス向上にも活かしている。</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>意見箱が設置され、事業所の管理者が苦情等相談窓口になっているが、外部者に対しても意見を表せる仕組みがあることについては伝えきれていないため、意見・不満・苦情は、管理者や職員にだけでなく外部者にも表わせる仕組みがあることを、重要事項説明書にも記載することなどにより家族等に伝えていく取り組みも期待される。</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>地区の老人会の映画観賞会への参加や地区の方のボランティア受け入れなど、地元の人々との交流に努めている。また、積極的に地域に出かけて行く機会を増やし、挨拶することを心がけている。</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	理念の中に「ご家族や地域の方々との交流を大切にします。」を掲げ、地域密着型サービスの重要性を理解した事業所独自の理念となっている。		
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	職員全員で理念を作りあげ、毎月の会議や検討会の際に確認している。常に理念をネームに携帯したり、利用者の些細な言葉にも耳を傾けるように日々取り組んでいる。		
<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	地区の老人会の映画観賞会への参加や地区の方のボランティア受け入れなど、地元の人々との交流に努めている。また、積極的に地域に出かけて行く機会を増やし、挨拶することを心がけている。		
<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	自己評価に職員全員で取り組み、地域との交流の認識を深めたり、勉強会を開催するなどの具体的な取り組みを行っている。		
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	利用者の生活状況、行事などの報告、理念の説明などを行い、ホームの担う役割とその活動を理解してもらうようにしている。また、地区からの情報、お誘いなどをもらうことにより、利用者へのサービス向上にも活かしている。		

山形県 グループホームぬくもりの家

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	○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	手続きの方法を相談したり、認知症関連の勉強会・地域包括センター開催の講演会に参加してサービスの質の向上に取り組んでいる。		
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	暮らしぶりや健康状態については電話や面会時に説明を行っているが、定期的な報告までには至っていない。	○	電話や面会時に行う家族への随時の説明に加え、定期的な報告に取り組んでみることも期待される。
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	意見箱が設置され、事業所の管理者が苦情等相談窓口になっているが、外部者に対しても意見を表せる仕組みがあることについては伝えきれていない。	○	意見・不満・苦情は、管理者や職員だけでなく外部者にも表わせる仕組みがあることを、重要事項説明書にも記載することなどにより家族等に伝えていく取り組みも期待される。
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	馴染みの職員による支援の重要性を理解し、異動は最低限に抑えるようにしている。また、異動に際しては、情報交換をして利用者のダメージを防ぐ配慮を行うようにしている。		
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	認知症介護実践研修・介護支援専門員研修・リハビリ研修など、法人内外の研修に参加し、研修後は職員全員が知識を得られるよう伝達を行っている。また、日々の業務の中でも援助方法についての習得に取り組んでいる。		
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	地区のブロック会議に参加して情報交換や勉強会を行っており、今後はさらに同業者との交換研修を計画している。		

山形県 グループホームぬくもりの家

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>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ぶ哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	野菜づくりや漬物づくり、昔ながらの風習のやり方などを利用者の方に教えてもらっている。また、食事や日々の生活の中で、共に喜びや楽しみを味わうことができるように努めている。		
<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	一緒に作業や生活をする中で、希望や思いを把握するように努めている。毎日入浴したい・足が不自由だが散歩したいなど、一人ひとりの思いや希望を取り入れている。		
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	日々の面会時や電話で希望の聞き取りを行い、家族の意見を取り入れながら、職員会議や検討会・点検などにより、それぞれの意見やアイデアを反映した利用者本位の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	期間を決めて見直しを行っており、見直し以前に変化が生じた場合は、本人、家族、関係者とも検討会を行い、新たな計画を作成している。		

山形県 グループホームぬくもりの家

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	本人や家族の希望で同じ法人の医師がかかりつけ医と なり、職員が通院介助を行っている。 また、医師との連携もよく取れているため、家族、利用 者とも安心している。		
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	看護師が配置されており、医療連携体制にも取り組め る体制にあるが「重度化した場合における対応の指針」 や「終末期(看取り)に関する指針」は、まだ整備されて いない。	○	重度化した場合や終末期の関わり方、具体的な支援内容 の基盤となる「重度化した場合における対応の指針」や 「終末期(看取り)に関する指針」の整備を進めておく取り組 みも期待される。
<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	地元の方言を使い、誇りやプライバシーを損ねない対 応に心がけている。 広報誌など個人情報が出場場合は、利用者、家 族に了承をもらうようにしており、また、個人情報の記録 は決められた場所に保管している。		
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	散歩、買い物、起床時間、入浴、食べ物の希望など、 その日どのように過ごしたいのか、その都度聞き取りし ながら支援に心がけている。		

山形県 グループホームぬくもりの家

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>(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	献立は、利用者と相談して希望を取り入れて作っており、外食も行っている。また、一人ひとりの力を活かしながら、調理や後片付け、食器拭きを職員と一緒にしている。		
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	主に午後の時間に行っているが、利用者の希望があればいつでも入浴できるようにしている。また、好みの湯温やシャンプーなど、利用者が楽しみながら入浴できるように支援している。		
<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	家族や利用者から生活歴を聞き、畑づくりや漬物、編み物、ドライブなどを行っている。また、散歩や買い物の外出を行い、気晴らしの支援を行っている。		
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	希望に沿って、散歩、買い物、自宅への帰省、外食も行っている。		
<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。	鍵をかけることの弊害を職員全員が理解しており、日中は玄関に鍵をかけておらず、利用者が外出しようとする時は、職員が付き添いを行って安全に過ごせるよう工夫している。		
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	消防計画では、昼間と夜間を想定した避難訓練を行うこととしていたが、夜間を想定した避難訓練は実施されていない。	○	夜間を想定した避難訓練実施等の災害対策も期待される。

山形県 グループホームぬくもりの家

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	一人ひとりに合わせた量や食事の形態を調整して摂取量を記録しており、適正に食事が摂れているか把握している。また、栄養のバランスについては、管理栄養士に3ヶ月に1回アドバイスを受けている。		
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	コタツ、観葉植物、花、クリスマスツリーがあり、季節感を感じることができる。また、台所、食堂、居間がひとつの空間になっており、居心地よく過ごすことができる工夫がしてある。		
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	自宅で使用していた箆笥、鏡台、テレビ、人形などの馴染みの物が自分で使いやすいように配置されている。また、湿度を確保するために加湿器を使用しており、居心地よく過ごせる工夫を行っている。		