

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	670101971
法人名	医療法人 敬愛会
事業所名	グループホーム馬見ヶ崎
訪問調査日	平成 20 年 3 月 3 日
評価確定日	平成 20 年 5 月 1 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4月23日

【評価実施概要】

事業所番号	670101971		
法人名	医療法人 敬愛会		
事業所名	グループホーム馬見ヶ崎		
所在地 (電話番号)	山形県山形市松町一丁目17番23号 (電話) 023-682-7556		
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20年3月3日	評価確定日	平成20年5月1日

【情報提供票より】(平成19年12月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 17 年 7 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	15 人	常勤 15 人, 非常勤	人, 常勤換算 13.6 人

(2) 建物概要

建物形態	併設/○単独	新築/改築
建物構造	木造平屋建て 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)	1,600 円	その他の経費(月額)	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	円	昼食 円
	夕食	円	おやつ 円
	または1日当たり 1,000 円		

(4) 利用者の概要(12月1日現在)

利用者人数	18 名	男性 1 名	女性 17 名
要介護1	8 名	要介護2	6 名
要介護3	4 名	要介護4	0 名
要介護5	0 名	要支援2	0 名
年齢	平均 86 歳	最低 76 歳	最高 95 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	済生病院・済生館病院・千歳篠田病院
---------	-------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

玄関を入ると職員の後ろから利用者も一緒に顔を出し迎えてくれ、お茶を入れてくれるなど家庭での一こまが感じられ、「自分たちの力で生活する」というホームの理念が利用者を通して感じられます。管理者や職員はあくまでも見守りに徹し、利用者の持っている可能性を引き出そうと、調理や買い物、催し物への参加、機能維持のための散歩など、利用者の力を最大限に発揮できるように支援しています。また、管理者や職員は自己研鑽を行い、介護の質を更に高めようと努力しているホームです。

【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)
	運営理念等が、地域・近隣の中でより共有されるための継続的な働きかけとして、広報を作成中である。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
重点項目②	前回の評価結果について、職員ミーティングで話し合いながら改善に取り組んできているが、今回の自己評価は管理者と計画作成者で評価した結果を職員に見せた形となっており、職員全員で評価に取り組むまでには至らなかった。評価の一連の過程に職員全員で取り組むことにより、職員の意識あわせ、ケアの振り返りや見直し等が可能となるため、職員一人ひとりが、評価の過程にそれぞれ主体的に関わる取り組みも期待される。
	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)
重点項目③	運営推進会議の中で、サービス提供状況等の報告、地域交流や講習会についての意見交換が行われたこともあったが、会議の開催は平成18年10月と12月、平成20年2月の計3回のみとなっている。
	議題(テーマ)について工夫しながら、運営推進会議を定期的に継続して開催すること、また、運営推進会議の「役割と意義の理解促進」や「参加意識の向上」に取り組んでみることも期待される。
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)
	家族との関わりが深まらないと意見がもらえないと考え、話しやすい雰囲気づくりを心がけており、出された意見は職員間で話し合い反映させている。
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)
重点項目④	町内会に入会し、利用者と共にお祭りや敬老会に参加したり、ホームで外部講師を招き、地域の方に案内を出して講習会を行っている。また、散歩や買い物で、挨拶を交わすことによって顔なじみの関係になり、手を引いてもらうなどの交流ができています。

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)
I. 理念に基づく運営					
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	『利用者同士の輪を大切にしながら「今ある生きる力」をいかに発揮できる限り「自分のことは自分で」生きていけるよう心身の機能・能力を低下させないようにそっと支援していきます。』という事業所独自の理念を掲げている。	○	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地域密着型サービスとしての役割を、運営理念の中に反映させていく取り組みも期待される。
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	職員間での話し合いや会議で出された意見は、理念に立ち戻りながら話し合いを行うようにしており、利用者等への接遇にも反映している。		
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	町内会に入会し、利用者と共に祭りや敬老会に参加したり、ホームで外部講師を招き、地域の方に案内を出して講習会を行っている。また、散歩や買い物で、挨拶を交わすことによって顔なじみの関係になり、手を引いてもらうなどの交流ができています。		
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	前回の評価結果について、職員ミーティングで話し合いながら改善に取り組んできているが、今回の自己評価は管理者と計画作成者で評価した結果を職員に見せた形となっており、職員全員で評価に取り組むまでには至らなかった。	○	評価の一連の過程に職員全員で取り組むことにより、職員の意識あわせ、ケアの振り返りや見直し等が可能となるため、職員一人ひとりが、評価の過程にそれぞれ主体的に関わる取り組みも期待される。
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	運営推進会議の中で、サービス提供状況等の報告、地域交流や講習会についての意見交換が行われたこともあったが、会議の開催は平成18年10月と12月、平成20年2月の計3回のみとなっている。	○	議題(テーマ)について工夫しながら、運営推進会議を定期的に継続して開催すること、また、運営推進会議の「役割と意義の理解促進」や「参加意識の向上」に取り組んでみることも期待される。

山形県 グループホーム馬見ヶ崎

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	地域包括検討会で支援のあり方やネットワーク作りを行い、徘徊のシステム化などの検討を行っている。また、居宅での情報をもらいながら、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	利用者の暮らしぶりや健康状態、職員の異動については、随時面会時や電話で伝え、3ヶ月ごとに写真とともに担当より書面による状況報告がされている。金銭については、毎月レシートとともに出納簿を家族に渡し、確認のサインをもらっている。		
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	家族との関わりが深まらないと意見がもらえないと考え、話しやすい雰囲気づくりを心がけており、出された意見は職員間で話し合い反映させている。		
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	職員の異動によりダメージを受けた利用者がいたため、その原因を探りながら、付き添いや精神面での関わりを多くし、不安の解消に努めるようにしている。		
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	外部、内部研修に加え、職員自身が研修先を見つけて研修したり、文献を調べて報告し合うなど、意欲的に研修が行われている。		
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	県内や市内の連絡会に加入し、報告会や交換研修を通して利用者への話しかけ方を学んでおり、サービスの向上にもつなげている。		

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)
Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
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	【小規模多機能型居宅介護のみ】 ○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	今ある力をいかに発揮できるように、調理、配膳、食材選びを利用者が主体的に行っており、一緒に生活できる場面づくりや声かけがなされている。		
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					
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	会話や表情の中から意向の把握に努めており、旅行に出かけた時に、以前から話していたお墓参りをするなど、利用者の思いの実現に結び付けている。		
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	面会や計画更新時に家族から話を聞き、各職員の意見を反映した介護計画書が作成されていた。		
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	月ごとの評価、6ヶ月ごとの見直しが行われており、体調変化時には、関係者や家族、職員と話し合い、現状に即した新たな計画書を作成している。		

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)
3. 多機能性を活かした柔軟な支援					
17	39	【小規模多機能型居宅介護のみ】 ○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)		
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					
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	受診は基本的に職員が行っているが、家族による受診の際にはホームからの情報提供も行われており、適切な医療が受けられるよう支援している。また、かかりつけ医は契約時に家族に決めてもらっている。		
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	重度化した場合の指針について契約時に説明し、医師と家族の話し合いの内容を職員にも伝えており、予測される状況や医療的処置についての具体的な話し合いと方針の共有がなされている。		
IV. 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	サービス利用開始時に、写真や部屋の名前を表示することについて了解を取っており、記録簿は名前を記入せず番号で表示するなど工夫している。また、排泄時の誘導や介助はプライバシーに配慮されている。		
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	利用者の状態によって食事時間が決められたり、買い物などでは、できないと思わず可能性を見つけるように支援しながら、一人ひとりのペースや思いを大切にしている。		

山形県 グループホーム馬見ヶ崎

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	毎日の献立や買い出しは利用者と相談しながら決め、準備や片付けを利用者と共に行っており、出された料理を話題にしながら、楽しく食事ができるよう支援している。また、外食や出前、昼食の選択食と、食事が楽しみなものになるよう工夫されている。		
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	入浴は毎日を基本として希望を聞きながら行われており、一日の疲れが取れるようにと就寝前の入浴も行われている。入浴を拒否する利用者には、職員間で話し合い工夫しながら対応している。		
(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	食器の準備をする際に、必要な枚数を紙に書き準備してもらったり、掃除や洗濯物たたみを一緒にするなど、力を活かせる場面提供をしている。また、利用者の希望による花火やお祭り、ドライブなどに出かけており、楽しみや気晴らしの支援をしている。		
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	毎日の食材の買い出しや、ホーム周りの散歩コースの散歩と毎日のように外出している。また、利用者の希望により一緒に計画を立てながら、ドライブや外食に出かけている。		
(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、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。	ホームの玄関にはチャイムを設置し、鍵をかけないで自由に入出入りできる環境を心がけており、職員は見守りや声かけを行いながら、安全に過ごせるよう配慮している。緊急時における施錠については、契約時に家族へ説明し承諾を得ている。		
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	年2回の災害訓練を消防署立会いの下行っており、災害を想定しての避難誘導訓練、初期消火訓練が行われている。地域の協力体制については現在検討中である。		

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	食事や水分については毎食ごとにチェック表に記載され、状況に応じて利用者の好みに配慮した代替食が提供されている。また、法人栄養士が毎月ホームを訪れ、献立や利用者の食事状況を見ながらアドバイスしている。		
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	畳の敷かれた和室や居間、廊下はゆったりと広く、のんびり過ごせる空間になっており、利用者の貼り絵やお雛様の段飾り、山形舞子と一緒に写した写真なども飾られていた。また、トイレの扉は3枚の引き戸になっており、車椅子の方でも入りやすいよう配慮されていた。		
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	冷蔵庫やテレビ、使い慣れた鏡台や椅子など、慣れ親しんだ品物が持ち込まれ、壁には家族や思い出の写真が貼られた居心地のよい居室になっている。また、入り口には自筆の表札や家元の看板を置くなど、部屋の間違い防止のための工夫もされている。		