

# 山形県地域密着型サービス外部評価結果報告書

<認知症対応型共同生活介護用>

## 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	673100087
法人名	株式会社ケアサービスつきみ
事業所名	グループホームねずがせき
訪問調査日	平成20年 8月 16日
評価確定日	平成20年 9月 5日
評価機関名	協同組合オール・イン・ワン

#### ○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 8月 29日

## 【評価実施概要】

事業所番号	673100087
法人名	株式会社ケアサービスつきみ
事業所名	グループホームねずがせき
所在地 (電話番号)	山形県鶴岡市鼠ヶ関字横路9番3号 (電話) 0235-48-4555

評価機関名	協同組合オール・イン・ワン		
所在地	山形県山形市桜町4丁目3番10号		
訪問調査日	平成20年8月16日	評価確定日	平成20年9月5日

## 【情報提供票より】(平成20年7月20日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 16 年 8 月 15 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	16 人	常勤 10 人, 非常勤 6 人, 常勤換算	15.4

### (2) 建物概要

建物形態	併設/ <u>単独</u>	新築/改築
建物構造	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)	29,520 円	その他の経費(月額)	8,010 円	
敷金	有( 円)	<u>無</u>		
保証金の有無 (入居一時金含む)	<u>有</u> ( 円)	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(7月20日現在)

利用者人数	18 名	男性	4 名	女性	14 名
要介護1	2 名	要介護2	9 名		
要介護3	3 名	要介護4	3 名		
要介護5	1 名	要支援2			
年齢	平均 85.4 歳	最低	74 歳	最高	92 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	佐藤診療所 阿部医院 山北徳洲会病院 番場歯科
---------	-------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

日本海が一望できる高台に位置し、海側に面した共用空間や浴室からは雄大な風景が堪能できます。「食」を大切にしており、普段の料理では地元で採れた四季折々の新鮮な食材や契約する農家からの米を使用したり、一緒に事業所を運営している法人が経営するホテルの厨房を利用して、うなぎ料理やラーメンを食する行事を行うなど、利用者にも喜んでいただける内容になっています。また、事業所の敷地も広く、夏祭りやゲートボールといった野外でのレクリエーションを積極的に開催しているのが特徴です。更に、地域との関係も、利用者が散歩を行っている際、気軽に声を掛けて頂いたり、野菜などの食材を戴いたり、地元の小学生が頻繁に訪問に来るなど、地域密着を実践している事業所となっています。

## 【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>介護理念に「共に歩む」という内容が含まれている。地域と事業所が共に支えあうということの意味し、地域密着の理念となっている。また、自己評価は職員全員で行い、職員会議等で改善に取り組んでいる。地域とのつきあいについては、所属する自治会にとられず、広く地域活動に参加する事を期待したい。</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>自己評価を職員全員で行っている。また外部評価についても会議で取り上げ、事業所内全員で評価について考える機会を設けている。これにより個々人の確認ができ、サービスの向上が図られている。</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>運営推進会議は2カ月に1度開かれている。メンバーは自治会代表、民生員、警察官、市担当者など幅広く構成されており、自己評価及び外部評価について取り上げている。利用者の日々の暮らしや人事異動など事業所の報告も行っている。また民生員から地域の状況報告なども受け、相互に意見交換が行われている。</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>家族が面会に来られた際、利用者の状況報告を行っている。また事情により面会が困難な家族に対しても月1回発行するねずがせき新聞の家族け報告欄に記載し、報告している。金銭の収支報告については、収支記録を面会時若しくは、新聞発行時に合わせて同封し報告を行っている。また希望があれば領収書を家族に渡している。職員の異動については人事異動があった際、面会時または新聞を通して報告している。</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>地域の農家から食材を戴いているなど、日々の近隣との関係構築が出来ている。また、住所が鼠ヶ関地区の自治会内のため、鼠ヶ関自治会へ入会しているが、事業所の位置する場所が鼠ヶ関自治会の集落と離れているため、自治会行事に参加が難しいのが現状である。</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>					
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	介護理念に「共に歩む」という内容が含まれている。地域と事業所が共に支えあうということを意味し、地域の人から便宜を受けるだけでなく、利用者からも地域の人への手伝いも行っていくという理念となっている。		
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	事業所内へ理念を掲示していることや毎週月曜日の申し送り時、月1回の職員会議、その他研修会などで理念を唱和するなど管理者、職員が常に意識できるような状況となっている。また、日々の理念の共有と実践により、各職員のサービスの向上に繋がっている。		
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	地域の農家から食材を戴いているなど、日々の近隣との関係構築が出来ている。また、住所が鼠ヶ関地区の自治会内のため、鼠ヶ関自治会へ入会しているが、事業所の位置する場所が鼠ヶ関自治会の集落と離れているため、自治会行事への参加が難しいのが現状である。	○	地理的な条件があり、所属する自治会との交流が難しくなっているが、自治会にとらわれない行事や団体へ参加を考慮するなど、積極的な交流が期待される。
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	自己評価を職員全員で行い、管理者が執りまとめを行っている。また外部評価についても会議で取り上げ、職員が評価について考える機会を設けている。これにより職員の自己点検につながり、サービスのよりよい向上が図られている。		
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	運営推進会議は2カ月に1度開かれている。メンバーは自治会代表、民生員、警察官、市担当者など幅広く構成されており、自己評価及び外部評価について取り上げている。利用者の日々の暮らしや人事異動など事業所の報告も行っている。また民生員から地域の状況報告なども受け、相互に情報交換が行われている。		

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	様々な手続きや報告等の際、市担当者と話し合いを行っている。また介護関係者で組織する「鶴岡ケアネット」を通じて、市担当者との交流する機会を持っている。		
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	家族が面会に来られた際、利用者の状況報告を行っている。また事情により面会が困難な家族に対しても月1回発行するねずがせき新聞の家族向け報告欄に記載し報告している。金銭の収支報告については、収支記録を面会時若しくは新聞発行時に合わせて、同封し報告を行っている。また希望があれば領収書を家族に渡している。職員の異動については人事異動があった際、面会時または新聞を通して報告している。		
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	面談時または月1回開催する家族参加型行事で意見や苦情を受け付けるなど、家族が意見を言えるような環境作りに努めている。意見、不満、苦情を受け付けた際は、迅速に対応を図っている。対応結果についても事業所内で周知徹底を図り、運営向上に役立てている。		
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	異動はほとんどないが、仮に担当者の異動が合った場合に備え、担当者以外の職員も、利用者について記録の確認を行うなど日々状況把握に努め、職員全員で支援を行い、馴染みの職員が居なくならない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	職員の経験、スキルにより参加する研修会を決めている。その際は、日当や費用負担など事業所側が参加する者を援助している。また、経験年数が長い職員がその他の職員から相談を受けるようにするなど、普段働かなかで教育の実践を行っている。		
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	市職員が参加する連絡協議会、鶴岡市のケアネット、他のグループホームとの職員の交換（交換留学制度）など交流の機会を設けている。特に交換留学制度については作成する報告書がグループホーム機関紙で優秀作品として取り上げられるほど、真摯に取り組んでいる。		

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 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	調理、盛り付け、後片付けなどを一緒に行っている。その際、食材の切り方や旬の食べ物についての知識、また梅干しの作り方など具体的なレシピについて学んでいる。レクリエーションも体を動かすことを得意とする利用者が多く、フラダンスなど職員と一緒に楽しみながら行われている。		
<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	アセスメント記録、支援記録、日々の声掛け等から利用者の希望、意向の把握に努めている。また職員からの積極的なアプローチにより利用者との信頼関係を築き、希望や意向を述べるのが得意でない利用者からも表情や仕草からくみ取るよう心がけている。		
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	面会時に家族から出た意向を基に、管理者、チームリーダー2人、担当者の4人でミーティングを行い、それぞれの立場からの意見を反映させ、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	定期的な見直しの他、利用者の状態変化や家族の要望に応じて、利用者、家族、医師等から意見を聞き、常に利用者本意の介護計画となるように努めている。		

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(事業所及び法人関連事業の多機能性の活用)					
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、その時々々の要望に応じて、 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支援との協働					
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	医療について、グループホームを利用する以前からの かかりつけ医を継続するか、協力医療機関に変更する かは選択できるようになっており、協力医療機関に変更 する場合には必ず利用者及び家族の同意を得てい る。また、医療機関とは利用者の往診時を利用し、情報 の共有を図っている。		
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	現状として、終末期ケアについては医療機関に任せて いる事が多く、情報の共有や方針の統一という面では 不十分である。しかし、今後は事業所としても終末期の あり方について方針の統一を検討しており、定期的な 研修の開催を含めて今後の課題として捉えている。		
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	利用者がトイレに行く際には、言葉の使い方、アイコ ンタクトや指で合図を送るなど、利用者のプライバシーの 保護や自尊心を傷つけないように配慮している。また、 管理者が、記録等書類の取り扱いも含め、個人情報の 保護について、職員会議やミーティングを通じて職員 に周知徹底している。		
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	利用者の一日の生活の流れは決まっているが、利用者 の希望に沿っての起床や、体調が優れない利用者には レクリエーションを休んで静養してもらおう等、事業所側 の決まりや都合という枠にとらわれる事無く、その日の 体調や希望に併せて支援を行うように努めている。		

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>(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	「食」には特に力を入れており、近所の農家と契約し、コシヒカリを使用したり、地元の新鮮な魚や野菜を使用し、料理の盛り付けや味付けを利用者が担当している。また、利用者の状況に合わせてとろみをつけたり、刻みをいれたりしている。後片付けについては、利用者の能力に応じて利用者自ら行っている。		
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	日本海を一望できるお風呂で、自力で入浴できる利用者は、原則自由に入浴してもらっている。介助が必要な利用者は時間帯は決まっているが、本人の希望に沿って、できるだけゆっくり時間をかけて入浴を楽しんでもらえるように配慮している。		
<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	農業に携わっていた利用者には畑作りや、針仕事得意な利用者には雑巾を縫ってもらう等、利用前の事前面談や日頃の何気ない会話の中から利用者の生活歴や趣味、特技を把握し、職員主導にならないように、利用者にあった役割や気晴らしの支援を心がけている。		
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	天気が良い日など、利用者が散歩に行きたい時はグループホームの近くの海岸沿いを職員と一緒に散歩をしたり、馴染みの店に買い物に行く等、なるべく利用者の希望に沿って外出の支援を行っている。		
<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。	外出する際にはフロアを通らなければならない、職員全体で常にフロアにいる利用者を目を配るように心がけている。また、万一利用者が一人で外出してしまった場合でも同じ敷地内にある介護サービスの職員や地域の方、警察官から連絡がもらえるように、運営推進会議で働きかけ、利用者の安全に努めている。		
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	朝、昼を想定し、地域の消防団の協力を得て年2回消防訓練を行なっているが、夜間訓練や地震、水害等を想定した訓練は行っていない。		

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、水分の摂取量を細かく記録に残し把握することで、利用者個々の適正な量の確保に努めている。栄養バランスについては協力医療機関等から指導を受けながら支援している。尚、献立は、栄養士が作成したものを土台に、利用者の好み、栄養バランスを考えながら作成している。		
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	共用フロアは窓を大きく取ることで日本海が一望できる。窓には季節の花の模様が描かれ季節感を演出し、遮光カーテンを利用することにより、光をコントロールしながら自然光を取り入れ、いつも明るく居心地がよくなる工夫がなされている。		
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	コーヒーポット、置き物等、利用者の馴染みのものを置くことで、利用者に安心感をあたえている。また、ベットか布団を選択でき、畳を取り入れたり、高さが低いベットを取り入れたり、利用者の希望や状態に応じて居心地の良い部屋になるように心がけている。		