

# 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	672200177
法人名	社会福祉法人悠愛会
事業所名	グループホームメルヘン
訪問調査日	平成 20 年 9 月 29~30 日
評価確定日	平成 20 年 11 月 5 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10月29日

## 【評価実施概要】

事業所番号	672200177
法人名	社会福祉法人悠愛会
事業所名	グループホームメルヘン
所在地 (電話番号)	山形県東村山郡山辺町大字大寺1132番5 (電話) 023-667-0850

評価機関名	山形県国民健康保険団体連合会		
所在地	山形県寒河江市大字寒河江字久保6番地		
訪問調査日	平成20年9月29～30日	評価確定日	平成20年11月5日

## 【情報提供票より】(平成20年8月1日事業所記入)

## (1) 組織概要

開設年月日	平成12年4月1日		
ユニット数	6 ユニット	利用定員数計	54 人
職員数	31 人	常勤	31 人, 非常勤 27人, 常勤換算 30.5人

## (2) 建物概要

建物形態	併設/○単独	○新築/改築
建物構造	鉄筋コンクリート造り	
	2階建ての	1階 ~ 2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)	22,000 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(8月1日現在)

利用者人数	54 名	男性	9 名	女性	45 名
要介護1	21 名	要介護2	16 名		
要介護3	14 名	要介護4	2 名		
要介護5	1 名	要支援2			
年齢	平均 84.1 歳	最低	70 歳	最高	96 歳

## (5) 協力医療機関

協力医療機関名	クリニックメルヘン 至誠堂総合病院 山形済生病院 山形市立病院済生館 寒河江市立病院 武田歯科医院
---------	--

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

「一緒に」生活する中で、「楽しく」「ゆっくり」と自分のペースで生活できるよう、利用者の個性や生活歴を重視した6つのユニット体制をつくり、今までの生活スタイルを出来るだけ変えない家庭的な介護を目指しています。利用者はそれぞれの腕前を披露しながら、互いに尊重し合って元気に楽しく生活できており、中にはこのホームの良さを自ら来訪者にアピールされる利用者の方もいました。運営者、管理者、スタッフ、関係者がそれぞれの持つ役割を確実に果たしながら、利用者の思いと健康、家族の思いと安心、さらには地域の期待にも応えて行こうと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) 「地域密着型サービスとしての理念」についての話し合いと見直しを職員全員で行っており、その意義を理解して事業所独自の理念をつくりあげている。
	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) 各ユニットごとに職員全員で評価を行い、5項目の改善点を選んで自分たちの努力目標にするなど、評価の意義を理解した取り組みが進められている。また、前回の評価結果については主任会議やユニット会議でも話し合わせ、改善に向けた取り組みがなされている。
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) 2ヶ月ごとに開催されている運営推進会議では、事業内容や利用者状況報告、家族代表からの行政関係者への質疑応答、地域交流の意義についての話し合いなどが行われ、活発な会議運営となっている。
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) 家族から出された意見や苦情について、各ユニットごとに話し合った内容を主任会議でも再度検討するようにしており、その検討結果は職員全員に伝えられている。また、アンケートを実施することにより、家族の気持ちや考えをさらに把握していこうとしている。
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) 同じ法人が運営している隣接施設と合同での行事開催、また、地域で行われる「盆踊り」「ごみ拾い」「廃品回収」などにも参加していくことにより、地域との連携や交流を深めてきている。

## 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	○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	「地域密着型サービスとしての理念」についての話し合いと見直しを職員全員で行っており、その意義を理解して事業所独自の理念をつくりあげている。		
	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	理念を常に目の届くところに掲示し、職員間でその内容を共有を図りながら、その人らしい生活が送れるよう支援が行なわれている。		
<b>2. 地域との支えあい</b>					
	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	同じ法人が運営している隣接施設と合同での行事開催、また、地域で行われる「盆踊り」「ごみ拾い」「廃品回収」などにも参加していくことにより、地域との連携や交流を深めてきている。		
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
	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	各ユニットごとに職員全員で評価を行い、5項目の改善点を選んで自分たちの努力目標にするなど、評価の意義を理解した取り組みが進められている。また、前回の評価結果については主任会議やユニット会議でも話し合わせ、改善に向けた取り組みがなされている。		
	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	2ヶ月ごとに開催されている運営推進会議では、事業内容や利用者状況報告、家族代表からの行政関係者への質疑応答、地域交流の意義についての話し合いなどが行われ、活発な会議運営となっている。		

山形県 グループホームメルヘン

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	介護相談員の受け入れ、管理者と役場担当者との報告や意見交換を行いながら連携に努めている。		
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あわせた報告をしている	ホーム便りや金銭出納状況を毎月郵送して、利用者の暮らしぶりや健康状態、職員の異動についての報告がなされている。また、受診時や体調異常時の報告はその都度の電話連絡や面会時の近況報告の中でも伝えられている。		
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	家族から出された意見や苦情について、各ユニットごとに話し合った内容を主任会議でも再度検討するようになり、その検討結果は職員全員に伝えられている。また、アンケートを実施することにより、家族の気持ちや考えをさらに把握していこうともしている。		
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	職員の異動があった時にはお別れ会や挨拶の場を設けて、利用者へダメージを与えないようにしている。		
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	年度初めに参加したい研修のアンケートを職員に行い、それぞれの段階や希望に応じた研修に参加できている。また、全てのユニットから職員が集まる学習会を2ヶ月毎に開催しており、参加してきた研修内容の伝達、利用者対応や応急処置の習得の場として活用されている。		
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	グループホーム連絡協議会や交換研修等を通じた交流および情報共有が図られており、利用者のサービス向上に役立てられている。		

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	利用者との関わりを多く持ちながら普段の生活の中で学んだり、利用者の思いを受け止めたりしている。また、職員が利用者に相談にのってもらおう場面も作り、共に支えあう関係を築いている。		
<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	日常生活の中での会話、家族との話の中から、本人の希望や意向を把握しており、墓参りや夜間入浴にも取り組んでいる。		
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	利用者の意見や全職員による話し合いの内容をもとにした介護計画が作成されている。また、家族への説明や再確認も行われ、それぞれの意見を反映した介護計画となっている。		
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	3ヶ月ごとに計画の見直しを行っており、また、状態変化があった場合にはその都度話し合いって計画を見直すようにしている。		

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	利用開始時にかかりつけ医についての希望を確認して おり、また、利用者の受診に付添う家族にはホームでの 状況を手紙等で伝え、より適切な医療が受けられるよう に支援している。		
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	利用時に重度化や終末期の対応について家族に説明 されており、状態に変化があった時は医療機関、家族、 職員で話し合い方針を共有するようにしている。		
<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	プライバシーを守る観点から、「面会簿」を廃止して「面 会箱」を設置している。また、個人情報記載された ファイル等は鍵のかかる事務所に保管されている。		
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	本人の気分やペース、体調に合わせて対応しており、 利用者が自分の気持を話せるような問いかけも行いな がら、その人らしい暮らしが送られるように支援されて いる。		

山形県 グループホームメルヘン

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	利用者の力を活かしながら、食事の準備、味見、後片付けが一緒に行われている。また、利用者の好むものを一緒に買出しに行き調理したり、誕生会や外食なども取り入れながら、食事が楽しみなものになるよう支援されている。		
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	一人ひとりの希望や習慣に合わせて入浴することができ、拒否がある場合の時間をずらし声かけや夜間入浴の対応も行われている。また、温泉に出かけたり足浴を取り入れたりしながら、入浴を楽しめるように支援されている。		
<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	趣味や職歴を活かして利用者が講師となる場面を作ったり、畑仕事や家事の中でもそれぞれの利用者に役割をもってもらうことにより、張り合いや喜びのある日々を過ごせるよう支援されている。		
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	ドライブ、買い物、ホーム周辺や近くの小学校への散歩、ニーズに合わせた個別外出など、一人ひとりの希望に添った支援が行われている。		
<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すべての職員が理解しており、職員が手薄な時や利用者が落ち着かない時に一時的に短時間鍵をかける以外は、日中は玄関に鍵をかけないで過ごせるよう対応されている。		
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	地震の発生や夜間の災害発生を想定した避難訓練が年2回実施されており、また、地域の防災協力会と共に法人全体の総合防災訓練も年1回行われている。		

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	利用者の嗜好や体調を考慮して、軟らかくなるまで煮込んだり、細かく刻んだりする工夫がなされており、食事ごとの摂取量も記録されている。また、献立づくりやカロリー計算などの管理は食材提供会社の栄養士が担当している。		
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	長い廊下の途中にはいつでも自由に休めるようソファが所々に置かれており、また、テレビも好きな場所で寛ぎながら見られるように複数の場所に設置されている。玄関にはユニット独自の飾り付けや置物があり、訪れた人の心を和ませてくれている。		
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	家族にもお願いして馴染みのものを持ってきてもらっており、趣味のビデオ、愛着のある椅子、使い慣れた化粧品などが持ち込まれた寛げる居室となっている。		