

# 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	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 21 年 3 月 5 日
評価確定日	平成 21 年 4 月 28 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21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	山形県寒河江市大字寒河江字久保6番地		
訪問調査日	平成21年3月5日	評価確定日	平成21年4月28日

## 【情報提供票より】(平成21年2月5日事業所記入)

## (1) 組織概要

開設年月日	平成 18 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	16 人	常勤 16人, 非常勤	人, 常勤換算 15.4 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	
	1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)	48,000 円	その他の経費(月額)	光熱水費 18,000 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(2月5日現在)

利用者人数	18 名	男性	2 名	女性	16 名
要介護1	7 名	要介護2	6 名		
要介護3	5 名	要介護4	0 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 86.3 歳	最低	79 歳	最高	96 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】

昼食の選択(3択)メニューを利用者と職員が一緒に考え、マイバック持参で毎日のように材料の買い出しに出かけたり、買って来た食材を利用者自身が切ったり、茹でたり、炒めたりしており、利用者は「お客様」ではなく、ここで暮らす「生活者」であり、少し時間がかかっても、自分(達)でやろうとしている場面では、職員はあえて、すぐに手や口を出さないようにしています。  
また、ホームを訪ねてきた孫・ひ孫と一緒に写真、職員付き添いで行く入院家族への面会、居室の仏壇の前で過ごせる静かな一人の時間、希望された方のお墓参りなど、入居後も「その利用者の人生は、その人のもの」なのだから、家族や地域との関係も変わることがないように、利用者一人ひとりを大切にしています。

## 【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)
	『私たちは、利用者の和を大切に、「今ある生きる力」をいかに発揮して、地域のなかでできる限り「自分のことは自分で」生きていけるように心身の機能・能力を低下させないようにそっと支援していきます。』という理念をつくりあげている。
重点項目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)
	前回の外部評価結果をミーティングで話し合い、利用者へのサービス向上に活かされている。また、自己評価を年2回職員全員で行ったことにより、サービスの振り返りを通して「自分一人では見えなかったこと」への気づきにもつながり、自分たちのケアを確認・向上させることにも役立っている。
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)
	運営推進会議は平成20年の5月と9月、平成21年の2月に開催され、行事や講習会の報告、見学の受け入れ、ボランティアについての提案や情報交換などが話し合われており、その内容を利用者サービスの向上にも反映させている。
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)
	家族がなんでも話せる雰囲気づくりに取り組んでおり、また、本人、家族、担当者、管理者が参加するカンファレンスも3か月に一度開かれ、家族の意見をサービス内容やホーム運営にできるだけ反映させようとしている。
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)
	地域のお祭り、盆踊り、いも煮会などに参加しており、今後は企画の段階から関わりを持ちたいと考えている。また、中学生の職場体験の受け入れ、写真入りの広報の回覧などに加え、近所の方がお花を持ってきてくれたり、散歩している方から声を掛けてもらえる機会も増え、徐々に地域との交流が広がってきている。

## 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	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	『私たちは、利用者の和を大切に、「今ある生きる力」をいかに発揮して、地域のなかでできる限り「自分のことは自分で」生きていけるように心身の機能・能力を低下させないようにそっと支援していきます。』という理念をつくりあげている。		
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	管理者と職員は「理念に基づいたケアができていないか」という点を意識して、事例検討や各ユニットごとの取り組み、悩みごとなどについて話し合いが行われている。また、すぐに職員が手を出すのではなく、「利用者が互いに助け合うこと、できるまで待つこと」を大切にして、職員が利用者に向き合うようにしている。		
<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	地域のお祭り、盆踊り、いも煮会などに参加しており、今後は企画の段階から関わりを持ちたいと考えている。また、中学生の職場体験の受け入れ、写真入りの広報の回覧などに加え、近所の方がお花を持ってきてくれたり、散歩している方から声を掛けてもらえる機会も増え、徐々に地域との交流が広がってきている。		
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
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	前回の外部評価結果をミーティングで話し合い、利用者へのサービス向上に活かされている。また、自己評価を年2回職員全員で行ったことにより、サービスの振り返りを通して「自分一人では見えなかったこと」への気づきにもつながり、自分たちのケアを確認・向上させることにも役立っている。		
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	運営推進会議は平成20年の5月と9月、平成21年の2月に開催され、行事や講習会の報告、見学の受け入れ、ボランティアについての提案や情報交換などが話し合われており、その内容を利用者サービスの向上にも反映させている。		

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)
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	地域包括支援センターの検討会に参加したり、介護相談員を毎月事業所に受け入れて、利用者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	利用者一人ひとりの「生き生きとした表情」「和気あいあいとしたホームの雰囲気」が伝わるよう工夫した写真入りの定期報告、面会時のきめ細かい状況報告が行われている。また、遠方の家族には、職員が電話で健康状態を報告したり、時には利用者本人にも電話口に出てもらい、家族に声を聞いてもらう配慮もなされている。		
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	家族がなんでも話せる雰囲気づくりに取り組んでおり、また、本人、家族、担当者、管理者が参加するカンファレンスも3か月に一度開かれ、家族の意見をサービス内容やホーム運営にできるだけ反映させようとしている。		
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(2ユニット計16名)はすべて常勤職員であり、ユニットの職員を固定化することにより、顔なじみのスタッフによる支援が継続されている。また、法人内の職員異動があった場合には、異動した職員が1週間程度、退勤前や空いた時間にホームに顔を出してくれており、利用者への影響ができるだけ少ないよう配慮されている。		
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	「職員が毎月2名ずつ自主的に学習した内容を報告する」等の内部研修、「感染症対策」等の外部研修が行われている。また、職員自身による「自己到達度の確認」や「自己目標の設定」のための「チャレンジシート」の導入、「研修時参加マニュアル」に基づいた「研修内容の伝達の標準化」の取り組みも進められている。		
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	グループホーム協会に加入しており、研修会や意見交換の中で、新しい気づきや発見を業務に取り入れてきている。また、交換実習を通して、他のホームでは取り組んでいないことを自分たちが取り組んできたことにも気づかされ、今までやってきたことに対する自信にもつながった。		

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 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	昆布巻や正月料理などの調理法、昔ながらの行事や習わし事、お店や商売方法、畑仕事の進め方など、職員が利用者から教えてもらうことも多く、共に助け合い、一緒に行いながら、一つの大きな家族のように支え合う関係が築かれてきている。		
<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	「昔からある手芸店や馴染みの和菓子屋さんで買い物をしたい」「入院している家族に面会に行きたい」など、利用者それぞれの思いや意向を職員が上手に引き出し、実現できている。また、「お墓参りの希望の有無」や「お墓のあるお寺の名前」を利用開始時に聞いて、「地域の中での暮らし」を続けられるようにしている。		
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	本人と家族の意見や要望も確かめながら、必要な関係者と話し合っって介護計画が作成されており、家族と利用者自身の意見が異なる場合や利用者同士の関係性に配慮が必要な場合も、個別具体的な介護計画が作成されている。また、ケアプランにある援助目標が実行されたか、チェック表を作成して毎日確認されている。		
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	通常は3ヶ月～6ヶ月の期間で介護計画の見直しが行われているが、見直しの時期前であっても、一人ひとりの状態に合わせて必要な関係者(医療機関の言語聴覚士等)と話し合い、助言や指導も受けながら、新たな介護計画が作成されている。		

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>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	ホーム利用前のかかりつけ医に引き続き受診できてお り、利用者の状態、家族の事情、診療科目によって、家 族またはホームで対応されている。		
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	重度化した場合の対応や看取りに関する指針の文書を 渡し、家族に説明されている。また、状態に変化がある ごとに本人、家族、かかりつけ医とも相談しながら、職 員全員で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	職員の入職時には個人情報に関する研修が設けられ ており、職員は個人情報保護に関する「誓約書」を事業 所に提出している。また、プライバシーを損ねるような言 葉かけをせず、入居者の前では記録を取らないように 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	利用者のペース、性格、気分、体調、利用者同士の人 間関係なども考慮して、「ゆっくりであっても利用者が 行っている間は、職員は待つことが大切である」と考え ており、お化粧、買い物、外出、畑仕事、洗濯、掃除、 入浴、就寝時間、趣味活動など、その人らしい一日を 過ごせる支援が行われている。		

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)
<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	メニューはユニットごとに利用者と職員が相談して決めており、昼食は利用者の好みで選べる「選択(3択)メニュー」になることも多い。調理は、包丁で切る、ホットプレートで炒める、鍋で茹でる、箸で盛り付けるなどを利用者が中心で行われており、出来上がった食事は会話を楽しみながら、職員も一緒にゆっくりと食べている。		
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	日中は活動していることが多いため、ほとんどの利用者は夕食後から就寝までの間に入浴しており、毎日の入浴や仲の良い二人での入浴を、それぞれ楽しんでいる。また、入浴を嫌がる人には「足だけでも洗いましょう」「着替えだけしましょう」と声をかけ、暖めておいた脱衣所まで誘導したことにより入浴してもらえた例もある。		
<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	「どんと焼き」を仕事にしていた人の手さばき、管理職だった人のリーダーシップ、ミシン掛けが得意な人の手先の器用さ、男性利用者の力仕事や「ベンチ」づくり、女性利用者のお化粧品など、一人ひとりの利用者の生活歴、得意分野、興味関心を考え、「お客様」ではなく「生活者」として、役割や楽しみごとをもてるようにしている。		
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	マイバック持参で行く毎日の買い出し、昔からある「お気に入り」の店への買い物、回転寿司での外食、入院している家族への面会やお見舞い、また、外出時には自宅に立ち寄ってお茶を飲んでくるなど、インフルエンザ等の感染症情報も確認しながら、利用者の体力や希望に合わせた外出が支援されている。		
<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。	自分の部屋を空ける時に、利用者自身で自分の居室に鍵をかける方はいるが、居室や玄関への施錠は行われていない。また、利用者がホームの外に出て行きそうな時には見守りを行い、もし落ち着かない様子が見られれば、職員も外に出て、利用者と一緒に外を歩くようにしている。		
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	消防署の協力も得ながら、昼と夜を想定した訓練(避難経路の確認、避難に要する時間の計測、消火器の使い方など)が年2回行われており、地域の人々からの協力も得られるように働きかけていく予定である。		

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)
<b>(5) その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援</b>					
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	毎日の献立内容について、同じ法人の管理栄養士による定期的な確認と助言を受けており、飲み込む力が弱い利用者の場合は、言語聴覚士等からの専門的な助言や指導を受けている。また、食事や水分の摂取状況を記録し、食が進まない時には好みの物や代替品を提供して、栄養や水分を確保してもらうようにしている。		
<b>2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり</b>					
<b>(1) 居心地のよい環境づくり</b>					
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	サッカーゴールがあるグラウンド、河川敷の遊歩道、野鳥が訪れる河原などが見える、広くて明るいリビングにはお雛様も飾られ、利用者が集う和やかな共用空間となっている。また、乾燥防止のための加湿器の複数配置、車いすの利用者でも使用できる三連扉のトイレ、入浴が楽しみになる檜風呂など、そこに住まう人に対する配慮と工夫が見られる。		
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	洗面台が備え付けられた居室には、仏壇、テーブル、ソファ、手作りクッション、人形、写真(孫・ひ孫がホームを訪ねてきた際、居室内で利用者と一緒に撮影)など、思い出の品や好みのものが持ち込まれており、自分の部屋に戻り一人になった時でも、さみしさを感じず安心できるように配慮されている。		