

# 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 | 672500436              |
| 法人名   | 最上町                    |
| 事業所名  | 最上町認知症高齢者グループホームやすらぎの家 |
| 訪問調査日 | 平成 19 年 7 月 13 日       |
| 評価確定日 | 平成 19 年 9 月 7 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19年8月29日

## 【評価実施概要】

|               |  |
|---------------|--|
| 事業所番号         | 672500436                              |
| 法人名           | 最上町                                    |
| 事業所名          | 最上町認知症高齢者グループホームやすらぎの家                 |
| 所在地<br>(電話番号) | 山形県最上郡最上町大字向町64-3<br>(電話) 0233-43-3778 |

|       |                  |       |           |
|-------|------------------|-------|-----------|
| 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7月13日       | 評価確定日 | 平成19年9月7日 |

## 【情報提供票より】(平成19年6月8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 | 1 ユニット    | 利用定員数計 | 9 人                    |
| 職員数   | 7 人       | 常勤     | 8 人, 非常勤 人, 常勤換算 7.2 人 |

### (2) 建物概要

|      |        |        |
|------|--------|--------|
| 建物形態 | ○併設/単独 | ○新築/改築 |
| 建物構造 | RC 造り  | 階部分    |
|      | 平屋建ての  |        |

### (3) 利用料金等(介護保険自己負担分を除く)

|                     |                  |                |       |
|---------------------|------------------|----------------|-------|
| 家賃(平均月額)            | 30,000 円         | その他の経費(月額)     | 実費 円  |
| 敷金                  | 有( 円) ○無         |                |       |
| 保証金の有無<br>(入居一時金含む) | 有( 円) ○無         | 有りの場合<br>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 1,380 円 |                |       |

### (4) 利用者の概要(6月8日現在)

|       |           |      |      |    |      |
|-------|-----------|------|------|----|------|
| 利用者人数 | 9 名       | 男性   | 2 名  | 女性 | 7 名  |
| 要介護1  | 2 名       | 要介護2 | 6 名  |    |      |
| 要介護3  | 1 名       | 要介護4 | 名    |    |      |
| 要介護5  | 名         | 要支援2 | 名    |    |      |
| 年齢    | 平均 86.5 歳 | 最低   | 77 歳 | 最高 | 93 歳 |

### (5) 協力医療機関

|         |                   |
|---------|-------------------|
| 協力医療機関名 | 最上町立最上病院 ・ 小川歯科医院 |
|---------|-------------------|

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

「健康な心・健康な体・健康な社会生活」を維持発展させ、地域で生涯を過ごせる人間らしい生き方を支援することを目標として出発した、保健・医療・福祉が連携したウェルネス・タウンの中の一つにグループホームもあります。利用者一人ひとりの思いを上手に吸い上げながら、それぞれの意向に沿った介護サービスの提供や関連施設との交流が行われ、病院・老人保健施設・保健センター・社会福祉協議会に隣接した安心して過ごせるホームです。

## 【重点項目への取り組み状況】

|      |   |   |
|------|---|---|
| 重点項目 | ① | 前回評価での改善課題とその後の取り組み、改善状況(関連項目:外部4)<br>前回評価での改善課題はありません。   |
|      | 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)<br>職員も評価項目を一通り見てはいるものの、介護長や事務長が評価のほとんどを行っているため、評価に職員全員で取り組むことにより、ケアの振り返りや見直しと評価の意義の理解を、より確かなものとしていくことが期待される。  |
| 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)<br>併設事業所や他事業所との話し合いは行われているが、家族や地域住民の代表、市町村の職員などで構成される運営推進会議はまだ開催されていないため、運営推進会議を定期的に開催し、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の報告や話し合いを行い、その成果をサービス向上に具体的につなげていくことが期待される。 |
| 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)<br>春と秋に家族会を開いて意見を聞き、平日頃の面会時には居室担当職員が意見を聞くように心がけている。また、その場で言えない場合には、病院と兼務している事務長に伝えることもでき、それらの内容を運営に反映させている。   |
| 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)<br>地域の夏祭りへの参加、小学生と合同の誕生会の開催、さくらんぼ狩りなどの場面で、地域の人々との交流を図っている。   |

## 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<br>(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<br>(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<br>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                  | 住み慣れた地域で安心した暮らしを継続できるよう、地域社会と同調し、地域に開かれた施設を心がけることが運営方針に盛り込まれており、方針に沿った理念がつけられている。 |      |  |
|                              | 2  | ○理念の共有と日々の取り組み<br>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                                     | 理念が実践に活かされるよう新入職員の時に説明し、先輩が教えながら、理念の実践に取り組んでいる。                                   |      |  |
| <b>2. 地域との支えあい</b>           |    |   |   |      |  |
|                              | 5  | ○地域とのつきあい<br>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               | 地域の夏祭りへの参加、小学生と合同の誕生会の開催、さくらんぼ狩りなどの場面で、地域の人々との交流を図っている。                           |      |  |
| <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<br>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                 | 職員も評価項目を一通り見てはいるものの、介護長や事務長が評価のほとんどを行っている。  | ○    | 評価に職員全員で取り組むことにより、ケアの振り返りや見直しと評価の意義の理解を、より確かなものとしていくことが期待される。                        |
|                              | 8  | ○運営推進会議を活かした取り組み<br>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 | 併設事業所や他事業所との話し合いは行われているが、家族や地域住民の代表、市町村の職員などで構成される運営推進会議はまだ開催されていない。              | ○    | 運営推進会議を定期的開催し、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の報告や話し合いを行い、その成果をサービス向上に具体的につなげていくことが期待される。 |

山形県 最上町認知症高齢者グループホームやすらぎの家

| 外部              | 自己 | 項目  | 取り組みの事実<br>(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<br>(すでに取り組んでいることも含む)  |
|-----------------|----|---|--|------|--|
| 6               | 9  | ○市町村との連携<br>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                            | 地域包括センターと他事業所との会議が月1回開催され、その中で問題点があれば解決策を検討し、サービスの向上に努めている。  |      |  |
| 4. 理念を実践するための体制 |    |   |  |      |  |
| 7               | 14 | ○家族等への報告<br>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                           | 毎月ホームのお便りを発行し、利用料支払いの面会時に暮らしぶりや健康状態の報告、金銭出納簿の報告確認を行っている。また、家族会で新旧職員の紹介を行い、担当職員が必要時に電話連絡、報告を行っている。        |      |  |
| 8               | 15 | ○運営に関する家族等意見の反映<br>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                             | 春と秋に家族会を開いて意見を聞き、常日頃の面会時には居室担当職員が意見を聞くように心がけている。また、その場で言えない場合には、病院と兼務している事務長に伝えることもでき、それらの内容を運営に反映させている。 |      |  |
| 9               | 18 | ○職員の異動等による影響への配慮<br>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          | 職員の異動は最小限度で行うようにしているが、異動があった時には何度もよく話をして説明し、利用者や家族にダメージが出ないように職員全体でフォローしている。                             |      |  |
| 5. 人材の育成と支援     |    |   |  |      |  |
| 10              | 19 | ○職員を育てる取り組み<br>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           | 法人内部での勉強会は3ヶ月に1回程度行われているが、外部研修はグループホームの交換研修1回のみしか計画されておらず、職員を段階に応じて育てていく研修等の取り組みが不足している。                 | ○    | 職員を育てるための取り組みを計画的に進めていくことにより、法人や事業所内の研修だけではなく、より多くの職員が外部の必要な研修に参加できるようにしていくことが期待される。 |
| 11              | 20 | ○同業者との交流を通じた向上<br>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主催の交換研修への参加と他グループホーム(2箇所)の見学を行い、他のホームの良い部分を自分のホームにも取り入れられるよう話し合いをしている。                       |      |  |

山形県 最上町認知症高齢者グループホームやすらぎの家

| 外部                                 | 自己 | 項目   | 取り組みの事実<br>(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<br>(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><br>○馴染みながらのサービス<br>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<br>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  | 畑の野菜作り、花壇の花の手入れ、料理、風習や習慣など、詳しい人や得意な人から聞いたり教えてもらう場面をつくるようにしている。                           |      |                                   |
| <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<br>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   | 日頃の会話から自然な形でそれぞれの意向を聞き出すようにしている。   |      |                                   |
| 15                                 | 36 | ○チームでつくる利用者本位の介護計画<br>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                                  | 介護計画作成時に、本人、家族の意向を聞き、職員全員でどのように介護していくかを検討し、介護計画に盛り込んでいる。                                 |      |                                   |
| 16                                 | 37 | ○現状に即した介護計画の見直し<br>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ヶ月ごとに見直し、毎月評価を出すことにより、介護計画の実施状況を確認している。また、状況変化時は速やかに介護計画を見直し、必要であればその状況に適した介護計画を作成している。 |      |                                   |

山形県 最上町認知症高齢者グループホームやすらぎの家

| 外部                                 | 自己 | 項目  | 取り組みの事実<br>(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<br>(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><br>○事業所の多機能性を活かした支援<br>本人や家族の状況、その時々要望に応じて、<br>事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をして<br>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<br>本人及び家族等の希望を大切に、かかりつけ医<br>と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受け<br>られるように支援している                         | ホームに併設されている病院が、かかりつけ医と協力<br>医療機関を兼ねている。また、歯科と皮膚科の通院は<br>家族が対応しているが、精神科の通院はホームで対応<br>している。 |      |  |
| 19                                 | 47 | ○重度化や終末期に向けた方針の共有<br>重度化した場合や終末期のあり方について、でき<br>るだけ早い段階から本人や家族等ならびにかかり<br>つけ医等と繰り返し話し合い、全員で方針を共有<br>している | 医療連携体制があるものの、「重度化した場合におけ<br>る対応の指針」や「看取りに関する指針」が整ってい<br>ない。                               | ○    | 利用者の重度化や終末期のあり方についての指針を作<br>成し、全員で方針を共有していくことが期待される。 |
| <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<br>一人ひとりの誇りやプライバシーを損ねるような言<br>葉かけや対応、記録等の個人情報の取り扱いをして<br>いない                              | 皮膚科の薬を塗る時は、他の利用者の目に触れない<br>所で塗るようにしたり、トイレの声がかげも大きな声では言<br>わないようにしている。                     |      |  |
| 21                                 | 52 | ○日々のその人らしい暮らし<br>職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一<br>人ひとりのペースを大切に、その日をどのように<br>過ごしたいか、希望にそって支援している                | 基本的な一日の流れはあるが、一人ひとりの体調やそ<br>の日の気分により、部屋で休んだり手伝ったり自由にで<br>きるようにしている。                       |      |  |

山形県 最上町認知症高齢者グループホームやすらぎの家

| 外部                                   | 自己 | 項目   | 取り組みの事実<br>(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<br>(すでに取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<br>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                       | 献立はみんなで相談して立てており、職員も一緒に利用者と食事を楽しんで食べている。また、食べ終わっても直ぐには席を立たずにみんなで会話を楽しんだり、後片付けやテーブル拭きも一緒に行うようにしている。 |      |                                  |
| 23                                   | 57 | ○入浴を楽しむことができる支援<br>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                      | 利用者からその日の希望を確認し、個々のペースを尊重した入浴支援を行っている。また、嫌がる人がいた場合には、仲の良い利用者と一緒に入浴する工夫もなされている。                     |      |                                  |
| <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<br>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                    | 日常的な役割は、テーブル拭き、もやしのひげ取り、部屋の掃除、水やり等を行い、お気に入りのテレビを観たり折り紙や縫い物を行ったりしている。また、夏祭りや紫陽花見学も予定されている。          |      |                                  |
| 25                                   | 61 | ○日常的な外出支援<br>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                                      | 中庭に日除け付きの椅子テーブルを置き、ホールから出られるようになっている。また、敷地内を散歩したり、向かいのグラウンドに見学に行ったり、買い物に行ったりしている。                  |      |                                  |
| <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<br>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。 | 玄関の鍵は身体拘束の一つと考え、様子を察知し声かけ等を行っており、時には一緒に歩いたりしている。また、3種類のセンサーを玄関、中庭、部屋(一人)に取り付け、転倒などがないように気を配っている。   |      |                                  |
| 27                                   | 71 | ○災害対策<br>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                         | ホーム単独で防災器具の操作法訓練、施設全体で年2回の防災訓練を行っており、消防署、地区自主防災会との連携ができています。また、消火器、防火シャッター、消火栓、スプリンクラーも設置されている。    |      |                                  |

山形県 最上町認知症高齢者グループホームやすらぎの家

| 外部                        | 自己 | 項目  | 取り組みの事実<br>(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<br>(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<br>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                                   | 水分や食事の摂取状況を毎日パソコンに入力して職員が情報を共有しており、一人ひとりに合わせた調整もされている。   |      |                                   |
| 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<br>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 | ホールのテレビの前には大きなソファが置かれ、一番集まりやすい場所になっており、手で作成した紫陽花や朝顔など、季節感のある飾り付けが施されている。また、ところどころに椅子とテーブルが配置され、いつでも自由に休めるようになっている。 |      |                                   |
| 30                        | 83 | ○居心地よく過ごせる居室の配慮<br>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                    | 衣装掛け、茶箆筒、家族の写真などが持ち込まれており、利用者の好みに応じて、「フローリングにベッド」「畳に布団」「フローリングに布団」などの対応が可能であり、居心地よく過ごせるように配慮されている。                 |      |                                   |