

# 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	671100337
法人名	ふるさと企画 有限会社
事業所名	グループホーム 大手町
訪問調査日	平成 19 年 8 月 10 日
評価確定日	平成 19 年 10 月 10 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9月26日

## 【評価実施概要】

事業所番号	671100337
法人名	ふるさと企画 有限会社
事業所名	グループホーム 大手町
所在地 (電話番号)	山形県新庄市大手町2番83号 (電話) 0233-23-8080

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8月10日	評価確定日	平成19年10月10日

## 【情報提供票より】(平成19年7月1日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成16年3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	5 人, 非常勤 11 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	鉄骨 造り	
	3階建ての	2階 ~ 3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)	1日当たり630円他、実費
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		1,050 円

### (4) 利用者の概要(7月1日現在)

利用者人数	18 名	男性	4 名	女性	14 名
要介護1	7 名	要介護2	6 名		
要介護3	5 名	要介護4			
要介護5		要支援2			
年齢	平均 80.3 歳	最低	74 歳	最高	87 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	山科内科医院、伊藤歯科診療所
---------	----------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

「共に(一緒に考え一緒に行動します)、笑って(笑顔のある暮らし)、つながって(地域や家族とのふれあいを大切に)」を理念に掲げている市の中心街にあるホームです。  
利用者の希望も取り入れながら、日常の暮らしはもとより、市民プラザ・公園・保育園などに気軽に出かけて散歩・買い物・イベントを楽しんでいること、また、日帰り旅行・一泊旅行などにも出かけて、日常の暮らしとはまた一味違う、より生き生きとした時間を利用者と職員が一緒に体験できていることも「馴染の関係づくり」に役立てているホームです。

## 【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)
	開錠時の音が大きく訪問者に抵抗感や冷たい印象を与えていた点については、大きな音がしないように改善されている。また、鍵をかけないケアの実践については、職員全員がその重要性を認識できており、玄関に鍵をかけない時間をさらに増やしていく取り組みが継続されている。
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)
	職員全員で自己評価にかかわり、サービスの向上につながる事が理解されており、また、前回の課題への取り組みも続けられてきている。
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3ヶ月に1度実施されており、昨年度の改善項目の取り組みや一泊旅行の計画についての報告や助言をもらい、利用者のサービス向上に活かしている。
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)
	ホーム独自のアンケートを行っており、不満・苦情を管理者や職員が知る機会を設けている。また、苦情があった場合はすぐに職員会議を開き対応している。
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)
	町内会に加入し、回覧板を利用者と一緒に回しに行ったり、子供会の廃品回収への協力・町内会の納涼パーティー・こども110番連絡所など、地元の人々との交流に努めている。

## 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>					
		○地域密着型サービスとしての理念			
1	1	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	「共に考え一緒にの行動・笑って笑顔のある暮らし・つながって地域と家族との触れ合いを大切にします。」という理念を職員と共につくりあげている。		
		○理念の共有と日々の取り組み			
2	2	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	理念を掲示するとともに、ミーティングや職員会議等で読み上げている。理念の実現に向け、散歩や外出の際は結びつきを大切にするため積極的に挨拶などを心がけている。		
<b>2. 地域との支えあい</b>					
		○地域とのつきあい			
3	5	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	町内会に加入し、回覧板を利用者と一緒に回しに行ったり、子供会の廃品回収への協力・町内会の納涼パーティー・子ども110番連絡所など、地元の人々との交流に努めている。		
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
		○評価の意義の理解と活用			
4	7	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	職員全員で自己評価にかかわり、サービスの向上につながる事が理解されており、また、前回の課題への取り組みも続けられてきている。		
		○運営推進会議を活かした取り組み			
5	8	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3ヶ月に1度実施されており、昨年度の改善項目の取り組みや一泊旅行の計画についての報告や助言をもらい、利用者のサービス向上に活かしている。		

山形県 グループホーム大手町

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	<p>○市町村との連携</p> <p>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</p>	<p>市の窓口にグループホームのパンフレットを置いてもらったり、制度上でわからない点や不明な点は聞きに行くようにしてサービスの向上に取り組んでいる。</p>		
4. 理念を実践するための体制					
7	14	<p>○家族等への報告</p> <p>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</p>	<p>利用者の暮らしぶり、健康状態、金銭管理について、月に1度家族に郵送または面会時に報告を行っている。また、職員の異動がある際は、ホーム内に顔写真を掲示している。</p>		
8	15	<p>○運営に関する家族等意見の反映</p> <p>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</p>	<p>ホーム独自のアンケートを行っており、不満・苦情を管理者や職員が知る機会を設けている。また、苦情があった場合はすぐに職員会議を開き対応している。</p>		
9	18	<p>○職員の異動等による影響への配慮</p> <p>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</p>	<p>職員の異動がある場合は、顔なじみになれるよう異動前でもホームに職員が顔を出すようにしている。また、新規採用の職員の場合は、事前にボランティアに来てもらい顔なじみの関係づくりに努めている。</p>		
5. 人材の育成と支援					
10	19	<p>○職員を育てる取り組み</p> <p>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</p>	<p>職員の段階にあわせ、「認知症介護実践研修」「リーダー研修」「救命講習」などの研修に参加できるようにしており、パート職員もチームの一員として研修や会議に参加している。</p>		
11	20	<p>○同業者との交流を通じた向上</p> <p>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</p>	<p>市の地域ケア会議(包括センター・居宅サービス事業所など)に必ず出席するようにしている。グループホーム連絡協議会にも加入しており、学習会や情報交換を行うなど、サービスの質の向上に取り組んでいる。</p>		

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 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	調理を共にする中で調理方法や保存方法について利用者から教えてもらい、また、昔の風習や家族の話をお互いしながら、利用者と職員が共に過ごし支えあっている。		
<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	本人の希望の聞き取り、表情や状況の把握、課題分析シートの活用を通して、出来ること・出来ないことを把握しながら、本人本意の支援を検討している。		
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	家族の意見や思いを把握しており、フロア会議でアイデアを出し合って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	3ヶ月から6ヶ月を目安に見直しを行っている。また、状況に変化が生じた場合は、関係者と話し合いを行い、見直しを行っている。		

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	サービス提供開始の際に利用者、家族ともかかりつけ 医についての話し合いを行っており、ホームの協力医 または利用前のかかりつけ医に受診できる支援がなさ 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	本人や家族の意向確認、事業所としての考え方の話し 合いが行われている。また、状態の変化に応じて、医 師・本人・家族との話し合いを行い、全員で方針を共有 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	プライバシー確保について、職員の意識向上のための 勉強会の開催、誓約書の作成、ホーム便りの中には個 人が特定される写真や氏名は使わずイニシャルを用い る配慮がなされている。また、誇りを損ねることのないよ う、感謝の言葉かけと対応を心がけている。		
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	一人ひとりのその時の状況や利用以前の自宅での生 活を尊重し、できるだけ個別支援に努めている。週末 の朝は、起床時間や食事時間を一人ひとりのペースに 合わせて対応している。		

山形県 グループホーム大手町

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>(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	楽しみながら食事ができるように職員の食席を工夫し、食事をしながら一人ひとりの好みの把握に努めている。また、食事の準備や後片付けを一緒に行ったり、利用者が献立を楽しみながら書き込んで、リビングに掲示している。		
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	入浴ノートを活用し、時間や順序の希望を聞き取りして対応している。夜間入浴や気の合った人同士と一緒に入浴できるなど、入浴を楽しめるように工夫している。		
<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	普段の生活の中で、能力に応じた家事や掃除を職員と一緒にに行えるように支援しており、カラオケなどの趣味も続けられるようにしている。また、近くのセンターに催し物がある時は、希望に応じて見学に出かけている。		
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	毎日の買い物や近くの公園への散歩など、一人ひとりの希望に応じた外出支援を行っている。また、外食や弁当持参のお出かけ・一泊旅行などを日常的に取り入れている。		
<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。	居室や玄関を施錠することに弊害があることを職員全員が理解している。鍵をかけないケアのため、施錠する時間を短くするための取り組みをホーム全体で行っている。		
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	火災発生時の避難訓練を年2回行っているが、車椅子を使用している利用者や2階・3階の利用者の避難経路の確保も考えた訓練、地域の人々からも協力が得られるような働きかけについては、まだ行われていない状況である。	○	車椅子を使用している利用者及び2階・3階の利用者の避難経路の確保、地域の人々からも協力が得られるような働きかけ、また、火災だけでなく地震や水害時をも想定した訓練についての取り組みも期待される。

山形県 グループホーム大手町

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)
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	食事量や水分量は、毎食後チェック表に記入し職員が情報を共有している。献立・調理についてのミーティングを行い、バランスの良い食事を心がけて支援している。		
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	ホーム内の飾り付けは、一般家庭からかけ離れたものにならないように配慮しており、植物や花、掲示されているお祭りのポスターからも季節を感じることができる。		
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	自宅で使用していた家具・寝具・愛用品・仏壇、自分で花瓶に生けた花などがそれぞれの部屋にあり、居心地のよい自分好みの居室となっている。		