

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	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 19年 8月 20日・21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	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1132-5 (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	山形県山形市松波四丁目1番15号		
訪問調査日	平成19年8月20日・21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5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	30 人	常勤	29 人, 非常勤 1 人, 常勤換算 25.6 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)	実費、他 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(5月1日現在)

利用者人数	54 名	男性	8 名	女性	46 名
要介護1	24 名	要介護2	14 名		
要介護3	12 名	要介護4	3 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 83.6 歳	最低	69 歳	最高	95 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】

「芸術療法」「園芸療法」「音楽療法」「仲良し(仲間づくり)療法」「運動療法」「動物療法」というテーマをそれぞれのユニットごとに設け、その人らしさがより発揮できる環境づくりに取り組んでおり、利用者が育てた季節の新鮮な野菜を畑から採ってきては、ユニットにいる「料理の達人たち」が生き生きとした表情でホームの職員にも教えながら調理している姿は、「グループホーム」ならではの光景といえそうです。
また、グループホームと同じ敷地内に老人保健施設、ケアハウス、クリニックがあるため、日頃の行事や緊急時の協力が得られやすいことは、利用者のみならず、利用者家族にとっても大きな安心感となっています。

【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) 前回評価では洗剤が洗濯機わきに、塗り薬が風呂場の脱衣所に、利用者にも手の届く形でそれぞれ置かれている状況がみられたが、洗濯室の洗剤等は所定の棚に置き、また、浴室で使用する軟膏の薬についても棚上部の所定の位置に置く保管・管理方法をとるように改善されている。
	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) 外部評価についてのミーティングを行い、各ユニットごとに自己評価を行っている。また、前回の評価結果についても職員会議を開催し、改善できるよう取り組んでいる。
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) 町の担当者、地域住民、家族代表者が出席し、事業の説明と報告、行政の説明、情報提供などの内容で開催されており、地域住民や家族代表者との意見交換も行われている。
	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) 家族会を開催して家族の意見を出してもらい働きかけを行っており、また、ホームの苦情窓口や外部の相談窓口も利用時に説明されている。
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) 夏祭り行事や防災訓練で地域の方と、また、学芸会等の行事で近隣小学校の生徒たちとそれぞれ交流を図っている。
	⑥	

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)
I. 理念に基づく運営					
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	運営法人の理念やホーム独自の理念をホーム内に掲示しているが、地域密着型サービスの役割を目指した理念は盛り込まれていない。	○	地域密着型サービスの役割についての理解と共有を職員間で進めながら、住み慣れた地域で安心して生活を継続できるように、地域密着型サービスとしての理念をホームの理念の中に盛り込んでいくことが期待される。
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	法人全体の理念やホーム独自の理念があり、職員会議やユニット会議の際に職員全体で共有を図る取り組みをしている。		
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	夏祭り行事や防災訓練で地域の方と、また、学芸会等の行事で近隣小学校の生徒たちとそれぞれ交流を図っている。		
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	外部評価についてのミーティングを行い、各ユニットごとに自己評価を行っている。また、前回の評価結果についても職員会議を開催し、改善できるよう取り組んでいる。		
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	町の担当者、地域住民、家族代表者が出席し、事業の説明と報告、行政の説明、情報提供などの内容で開催されており、地域住民や家族代表者との意見交換も行われている。		

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>現在のところ、運営推進会議以外に市町村との連携はみられない状況となっている。</p>	○	<p>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くための具体的方法についての検討が期待される。</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>月に1回ホーム便り、金銭出納状況を郵送し暮らしぶりを報告している。また、体調については適宜、電話や面会時に必要な情報を家族に伝えている。</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>家族会を開催して家族の意見を出してもらい働きかけを行っており、また、ホームの苦情窓口や外部の相談窓口も利用時に説明されている。</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>職員間で申し送りや引継ぎを十分に行い、職員の異動による利用者への影響がないようにしている。</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>学習委員会を設置し、計画的に学習会を開催して職員のスキルアップを図っている。また、職員の段階ごとに外部研修にも参加しており、研修内容の回覧や発表による情報の共有がみられる。</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>近隣や県のグループホーム連絡協議会に参加して、相互訪問研修や情報の共有を図りながら、サービス向上の取り組みを行っている。</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)
Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
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	【小規模多機能型居宅介護のみ】 ○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	利用者一人ひとりができることを活かしながら、利用者と職員が食事作りや買い物、掃除、畑仕事などの場面で協働しており、良い関係の中で生活が継続できるよう取り組んでいる。		
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					
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	認知症のある方一人ひとりが持っている個別の課題を正確に把握できるように工夫しており、利用者それぞれの思いや意向が把握されている。		
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	家族から利用前に本人の生活歴を聞いたり、また、利用後に明らかになった情報も加えながら、本人らしい生活が継続できるように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ヶ月ごとに計画を評価し、本人の状態に合わせた見直しが行われている。また、状態に変化がある場合には、随時、検討会を開催しながら介護計画を変更している。		

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)
3. 多機能性を活かした柔軟な支援					
17	39	【小規模多機能型居宅介護のみ】 ○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)		
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					
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	利用時に本人及び家族の意向を伺い、家族の協力を 得ながらかかりつけ医への受診ができるようにしてい 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、重度化した場合や終末期について家族に 説明をし、かかりつけ医や協力医療機関及び家族とも 連絡を頻繁にとりながら対応している。		
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	職員の入職時にプライバシー保護や個人情報につい ての誓約書を提出してもらい、適正な取扱いができるよ う配慮しており、個人情報が記載されたファイル等につ いても扉付きの書庫で保管管理されている。また、広報 誌には本人及び家族の承諾を得た方についてのみ掲 載するようにしている。		
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	利用時の聞き取りによりそれぞれの利用者の今までの 生活について把握し、一人ひとりがその人らしい生活を 継続できるように、玄関掃除、花の水やり、創作活動な などを職員と一緒に支援している。		

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)
(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					
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	利用者の好みを取り入れた「希望食」や利用者と職員と一緒に食材を買いに行き、できるだけ好みのものが食べられるように配慮している。また、準備、後片付け、食事を利用者と職員と一緒にしている。		
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	本人の希望、家族の意向に配慮しながら、一人ひとりが自分の意思で入浴できるよう支援されており、また、良く眠れるように夜間の入浴も実施されている。		
(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					
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	各ユニットごとに余暇活動を行えるよう配慮し、これまでの生活を基にしながら、その人らしい楽しみごとや役割がもてるように働きかけている。		
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	併設施設の車両を利用して、近隣市町村の公園、温泉、買い物、自宅への帰省、外食など、一人ひとりの希望に応じた外出を支援している。		
(4) 安心と安全を支える支援					
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。	ホームへの出入りがわかるようドアにチャイムを付けており、また、徘徊する方には見守りも行われている。		
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	年4回の避難訓練や年1回の夜間通報訓練を実施しており、地元消防団、地域住民、併設施設の協力も得ながら、総合防災訓練も年1回実施されている。また、ホーム内にはスプリンクラーが設置されており、各ユニットごとに消火器やヘルメットも用意されている。		

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)
(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	栄養摂取量が少ない場合はかかりつけ医とも相談し、栄養補助食品、粥食、ゼリーなどが用いられており、また、利用者ごとに毎日の食事・水分摂取量の記録と把握がなされている。		
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 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	ホールや廊下にソファを数多く設置して一人ひとりが好みの場所で過ごすことができるようにしている。また、ホールには外出した際の写真や季節の装飾品が飾られ、楽しそうな雰囲気や季節感が感じられるように工夫されている。		
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	フローリングや畳の居室が準備され、希望に応じて利用ができるようにしている。また、家族の写真、自宅で使っていた家具、ギター、大正琴などがそれぞれ持ち込まれ、利用後も生活の連続性や継続性が確保できるようにしている。		