

# 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	670700426
法人名	医療法人社団 みつわ会
事業所名	グループホーム ひだまりの家
訪問調査日	平成 19 年 8 月 2 日・ 3 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	670700426
法人名	医療法人社団 みつわ会
事業所名	グループホーム ひだまりの家
所在地 (電話番号)	山形県鶴岡市茅原町27番1号 (電話) 0235-25-5502

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2日・3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6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	4 ユニット	利用定員数計	36 人
職員数	32 人	常勤	27 人, 非常勤 5 人, 常勤換算 29.3 人

### (2) 建物概要

建物形態	併設/○単独	新築/改築
建物構造	鉄骨 3階建ての	造り 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)	7,500 円	その他の経費(月額)	18,000 円	
敷金	有( ) 円	○無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( ) 円	有りの場合 償却の有無	有/無	
食材料費	朝食	350 円	昼食	450 円
	夕食	350 円	おやつ	120 円
	または1日当たり 1,270 円			

### (4) 利用者の概要(6月1日現在)

利用者人数	36 名	男性	5 名	女性	31 名
要介護1	2 名	要介護2	7 名		
要介護3	12 名	要介護4	9 名		
要介護5	6 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 87 歳	最低	61 歳	最高	101 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	茅原クリニック
---------	---------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームと同じ法人が運営するクリニックや老人保健施設などに隣接しており、互いに連携しながら医療、栄養、リハビリ等の専門職種による対応やアドバイスをすぐに受けることができるホームです。  
また、法人の職員数も多く組織が整えられていること、内部研修だけでなく外部の体制も整備されていること、それぞれの領域ごとに専門職が効果的に配置されていること、人材交流や講師派遣を通じた職員の質の向上と地域貢献にも取り組んでいることなど、多彩で積極的な活動を展開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	<p>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)</p> <p>「利用者の見守りや介助のために、入居者と一緒に食事を食べている職員が少ない」点について、外部評価後にホームで検討を行った。利用者の重度化に伴う介助量が増してきているため、全ての職員が利用者と一緒に食べることは難しいが、可能な場合には職員も利用者と一緒に食事をとるようにしている。</p>
	<p>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</p> <p>評価について全体会議で話し合い、実施する意義を確認しながら、各ユニットごとに全職員で検討し作成している。外部評価結果を受けて、内容を確認し、改善事項等について取り組みを行っている。</p>
重点項目②	<p>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)</p> <p>会議を2ヶ月ごとに開催しており、市職員、町内会長、家族、職員の参加で行っている。日程が調整できる時は介護相談員も参加し、毎回全家族に呼びかけており、三分の一位が参加している。地域との連携や行事、食事、感染症、認知症の理解や活動状況、外部評価等色々な事項について話し合い、質の向上に活かしている。</p>
重点項目③	<p>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)</p> <p>投書箱を設置しているがほとんど意見は出てこないため、日頃の面会時に気軽に話し合える雰囲気づくりに努めている。また、2ヶ月ごとの運営推進会議の案内を全家族に出し、三分の一位の家族が参加し意見を出してもらい、それを改善に向けている。苦情の窓口、受付手順も決まっており、内容や結果は玄関に貼りだしたり、ひだまり通信に掲載している。</p>
重点項目④	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>地域のボランティアや学校の福祉体験を受け入れており、ホームの行事案内を地区内に回覧して参加を呼びかけたり、町内会長と連携を取りながら地区の防災訓練に参加したりしている。運営推進会議でも、地域の活動に今年度はもっと参加できるものがあるので、調整しているところである。</p>

## 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>					
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	毎年、見直しを行い内容を確認、改善している。介護保険法の改正により、地域に開かれた役割を果たせるようにしている。		
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	理念の書かれた文書を全職員に配布し、目を通してもらうようにしている。朝礼の場で理念の確認と唱和を行い、会議等の場で話し合い、共有と実践に向けて取り組んでいる。		
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	地域のボランティアや学校の福祉体験を受け入れており、ホームの行事案内を地区内に回覧して参加を呼びかけたり、町内会長と連携を取りながら地区の防災訓練に参加したりしている。運営推進会議でも、地域の活動に今年度はもっと参加できるものがあるので、調整しているところである。		
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	評価について全体会議で話し合い、実施する意義を確認しながら、各ユニットごとに全職員で検討し作成している。外部評価結果を受けて、内容を確認し、改善事項等について取り組みを行っている。		
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	会議を2ヶ月ごとに開催しており、市職員、町内会長、家族、職員の参加で行っている。日程が調整できる時は介護相談員も参加し、毎回全家族に呼びかけており、三分の一位が参加している。地域との連携や行事、食事、感染症、認知症の理解や活動状況、外部評価等色々な事項について話し合い、質の向上に活かしている。		

山形県 グループホーム ひだまりの家

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	鶴岡市の補助事業である認知症見守り支援員の実習施設として話し合い、受け入れを行っている。また、鶴岡市介護保険事業者連絡協議会の役員もしており、年2回の会議の連絡調整や部会内での研修、消防等についての打合せ、全体講習会での調整時に話し合ったりしている。		
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	金銭管理はホームで行っておらず、小銭を所持している利用者は家族が確認している。日常生活については面会時に話したり、体調の変化や不良時はその都度、電話で報告している。また、毎月「ひだまり通信」として利用者の個々の状況について書面で報告もしている。職員の異動等があった時は、家族に連絡や報告を行っている。		
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	投書箱を設置しているがほとんど意見は出てこないため、日頃の面会時に気軽に話し合える雰囲気づくりに努めている。また、2ヶ月ごとの運営推進会議の案内を全家族に出し、三分の一位の家族が参加し意見を出してもらい、それを改善に向けている。苦情の窓口、受付手順も決まっており、内容や結果は玄関に貼りだしたり、ひだまり通信に掲載している。		
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	職員の異動や離職が出た場合は、引継ぎや申し送りを確実にし、利用者との馴染みの関係に配慮して、影響が出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	年間の研修計画により、法人全体での研修を毎月実施しており、ホーム独自の勉強会も行っている。新任職員研修でも内容が細かく定められており、チェック項目を一人ひとり確認しながら実施している。外部研修にも多く参加しており、戻ってから他の職員に伝達研修を行っている。		
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	鶴岡市介護保険事業者連絡協議会における認知症対応型共同生活介護事業者部会や山形県グループホーム連絡協議会等に数多く参加して、ネットワーク作りや交換研修、勉強会を開催しながら、サービスの質の向上に取り組んでいる。		

山形県 グループホーム ひだまりの家

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 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	家事や料理を作る時に味付けや調理法を教わったり、園芸等の花や野菜作りでも栽培について教わりながら行っている。できない利用者は歌をうたったり、レクリエーションを楽しんだりしながら共に過ごしている。		
<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 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	利用時やその後の利用者本人や家族から、これまでの生活歴や楽しみ、希望をうかがい、家事や園芸等のできることを取り入れるようにしている。困難な場合は家族からの話と、毎日の生活の中での態度や表情から把握に努め検討している。		
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	面会時に本人や家族の意見を確認し、毎月開催しているユニット会議で課題や評価について話し合い、それを基に介護計画を作成している。必要に応じて同法人で隣接の施設にいる医師や看護師、理学療法士や管理栄養士とも相談しながら作成している。		
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	介護計画は、毎月のユニット会議で課題や評価について話し合い、少なくとも3ヶ月に1回は見直しを行っている。利用者の状態が変化した場合は、それより短くても随時、家族と電話連絡をとり意見を聞きながら見直しを行っている。		

山形県 グループホーム ひだまりの家

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	利用時に、本人や家族からかかりつけ医の希望の確認 をしており、前からのかかりつけ医を継続希望して診て もらっている利用者が今も4名程いる。多くは向いの同 法人のクリニックのかかりつけ医に職員の付き添いで診 てもらい、必要に応じて介護計画の相談等も行ってい 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	医療連携体制があり、重度化対応指針が作成されてい る。利用時、本人、家族に重度化や看取りの説明と話 し合いを行って確認をしている。利用者の状況によりそ の都度、家族、看護師、医師、職員も交えて話し合いを 行っている。		
<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	職員には全体会議で個人情報保護法について説明、 指導している。記録関係の管理は目に触れない所に保 管している。面会は居室で行い、プライバシーに配慮し ている。声かけや対応についても利用者を尊重して行 うようにしている。		
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	ホームの一日の大きな流れはあるが、利用者の希望や 状態、ペースに合わせて過ごすようにしており、個人 の気持ちを尊重して支援している。		

山形県 グループホーム ひだまりの家

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	同法人の管理栄養士が作成した献立により、利用者から味付けを教わったり盛り付けをしてもらっている。行事食を取り入れたり、誕生日には希望献立にして楽しんでもらえるように努めている。最近は重度者が多くなり、家族から嗜好を確認して行っている。		
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	入浴は利用者の希望に合わせて毎日でも可能である。しかし、入りたがらない人が多く、タイミングを図ったり、翌日に再度声かけしたりしている。同性介助が希望の利用者もあり、羞恥心に配慮して支援している。		
<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	毎日の生活の中で、料理や掃除、片付けや洗濯物たたみ、花壇の手入れや草むしりなど、利用者のこれまでの生活やできることを考慮しながら支援している。		
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	その日の天気や利用者の希望、状態に応じてホームの周りを散歩したり、近くのスーパー等に買い物に出かけて行くようにしている。家族と共に出かける機会も多く、ドライブや買い物に出かけている。		
<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。	帰宅願望から外に出て行こうとする利用者がある場合は、他の利用者への影響、時間帯、職員体制を考慮し、ユニットを限定して必要最少限度の範囲内で施錠しているが、職員は施錠の弊害を十分に理解し、職員が付き添う散歩や利用者の気分転換につながることも可能な限り取り入れられており、安易な施錠は行われていない。		
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2回、避難訓練を実施しており、1回は消防署の参加で、もう1回は自主的に行い、地域の防災訓練にも参加している。運営推進会議でも検討しており、町内会長とも地域の連携について話し合っている。ホームの向かいにある同じ法人が運営する老人保健施設との防災協力マニュアルが作成されており、協力体制が作られている。		

山形県 グループホーム ひだまりの家

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	利用者一人ひとりの食事や水分摂取量については、チェック表に記入して把握している。個々の状況や病気等については、かかりつけ医から指示や指導を受けたり、必要に応じて同法人の管理栄養士に相談しながら支援している。		
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	建物は外からの音や光も強くなく、共用のホールには生活感や季節感を感じる作品や飾り付けがなされており、過ごしやすい雰囲気になっている。また、ホールの一角には畳スペースもあり、好みに応じて使用できる工夫がなされている。		
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	利用者、家族の希望で私物の持ち込みは自由にできるようになっている。位牌を持ち込んでいる方が3名おり、他に写真や本、カレンダー等を飾ったりしている。遠くから来る家族は、利用者と同じ部屋に泊まりながら面会を行っている。		