

# 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	670101112
法人名	社会福祉法人 やまがた市民福祉会
事業所名	グループホーム とかみ楽生苑
訪問調査日	平成 19 年 9 月 12 日
評価確定日	平成 19 年 11 月 8 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10月31日

## 【評価実施概要】

事業所番号	670101112		
法人名	社会福祉法人 やまがた市民福祉会		
事業所名	グループホーム とかみ楽生苑		
所在地 (電話番号)	山形県山形市富神前11番地 (電話) 023-646-5650		
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9月12日	評価確定日	平成19年11月8日

## 【情報提供票より】(平成19年4月1日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成14年4月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	17 人	常勤 7人, 非常勤 10人, 常勤換算	13.72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 造り	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)	33,000 円	その他の経費(月額)	17,000円 他、実費
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	230 円	昼食 300 円
	夕食	250 円	おやつ 100 円
	または1日当たり 780 円		

### (4) 利用者の概要(4月1日現在)

利用者人数	18名	男性	0名	女性	18名
要介護1	8名	要介護2	5名		
要介護3	3名	要介護4	2名		
要介護5	0名	要支援2	0名		
年齢	平均 87歳	最低 79歳	最高 98歳		

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	
---------	--

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームは緑豊かで静かな環境の市の郊外に位置し、山や田畑の四季折々の変化を身近に感じることができます。  
職員は、人生の大先輩である利用者に対する言葉遣いには特に気をつけており、常に尊敬語、ていねい語を使い、地元の方言を用いる場合であっても丁寧な言い方を心がけながら、利用者一人ひとりが静かに安心して過ごせるように接しています。  
また、併設施設の看護師が毎日ホームを訪れているために利用者の健康状態をいつでも相談できること、医療機関にも隣接しているためにすぐに受診できることは、利用者とその家族にとっての安心感につながっています。

## 【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>「うがい」だけが行われていた昼食後の口腔内の清潔保持の支援に、起床時と就寝前に行っていた入れ歯の清掃や歯磨きの支援も加えてみることにについては、「夜磨く」「しない」等の言葉が利用者から出されたために昼食後の支援を断念しており、現在は誘導も行われていない状況である。</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>今回の自己評価は、各ユニットにいる副主任が日々の話し合いの中で、職員間で相談して行われている。</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>前回の運営推進会議では、会則やノロウイルス対策の説明と医療連携体制加算関係の報告などが行われたが、その後現在までの約半年間ほどは開催されていない状況にある。 運営推進会議を定期的に行うことができるよう積極的に参加を呼びかける取り組み、運営推進会議メンバーの意見を引き出して行く取り組み、サービス評価と運営推進会議を結びつける取り組み等が期待される。</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>「浄化槽の音」や「部屋の臭気」など、家族から出された意見や要望には随時対応しており、また、オンブズマンの導入や苦情の投書箱の設置に取り組んでいる。</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>雪囲い、もちつき大会、門松づくりなどに地域の方からホームに来てもらい、また、お祭り、地域や学校の文化祭にも出かけて交流に努めている。</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>					
<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	運営理念を具体化したものとして「私達のこころざし」をホームの開設当初から掲げているが、地域密着型サービスとしての視点を盛り込む取り組みはまだ行われていない。	○	これまでのグループホームの理念に加えて、地域密着型サービスとしての役割を目指した内容についても加えて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	管理者を中心に全ての職員が、朝礼、申し送り、ケース検討会で、なぜ援助するのか、なぜ見守るのかなど根拠をはっきりさせ話し合いながら、理念の実践に向け取り組んでいる。		
<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	雪囲い、もちつき大会、門松づくりなどに地域の方からホームに来てもらい、また、お祭り、地域や学校の文化祭にも出かけて交流に努めている。		
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
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	今回の自己評価は、各ユニットにいる副主任が日々の話し合いの中で、職員間で相談して行われている。		
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	前回の運営推進会議では、会則やノロウィルス対策の説明と医療連携体制加算関係の報告などが行われたが、その後現在までの約半年間ほどは開催されていない状況にある。	○	運営推進会議を定期的に行うよう積極的に参加を呼びかける取り組み、運営推進会議メンバーの意見を引き出していく取り組み、サービス評価と運営推進会議を結びつける取り組み等が期待される。

山形県 グループホームとかみ楽生苑

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>ノロウィルスの報告や医療連携体制取得などに関して相談を行い、地域包括支援センターとは利用者についてや在宅の認知症の方について話し合っている。</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>暮らしぶりや健康状態は毎月ケース記録を郵送して報告されており、状態の変化があれば、その都度電話連絡も行われている。また、金銭管理と職員の異動については、家族の面会時に報告している。</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>「浄化槽の音」や「部屋の臭気」など、家族から出された意見や要望には随時対応しており、また、オンブズマンの導入や苦情の投書箱の設置に取り組んでいる。</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>職員の異動は、時期が重ならないよう、また、男女比が変わらないように考慮し、利用者には十分説明を行い、2週間から1ヶ月程度をかけて引き継ぎを行っている。</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>外部の研修会に参加した場合はレポートを作成し、会議で口頭の報告がなされている。また、内部研修会では認知症の理解やケース記録の書き方などの研修も行われている。</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>県内のグループホームの連絡会議や市内のグループホームの集まりに参加しており、交換研修には4名が参加している。</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)
<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	職員は、料理や野菜の作り方を教えてもらったり、外出してきれいな景色を一緒に楽しんだり、家族と共に誕生日を祝ったり、兄弟が亡くなった時は一緒に悲しんだり、喜怒哀楽を共にしている。		
<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 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	お話を伺い、できるだけ意向に沿うようにし、意思疎通の困難な方には寄り添って考えるようにしている。突然大声を出したり、つかみかかるような場面では、本人と一緒に居て本人の立場に立って考えるようにしている。		
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	家族の意見も含め検討会で話し合い、それぞれの意見やアイデアを取り入れ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	毎月のケース検討会でケアの確認を行うとともに、3ヶ月に1度の点検と見直しが行われており、車椅子の対応やミキサー食への変更等、現状に即した計画も作成されている。		

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	ほとんどの利用者は2週間に1回、隣接するクリニックに 職員の付き添いで受診しているが、希望があれば他の 病院を紹介するようにしている。また、家族の都合が悪 い場合は、通院の支援もホームで行っている。		
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	隣接する施設の看護師が毎日ホームに来るようにして おり、「重度化および看取りに対応する基本的な方針」 も作成され、早い段階から家族との話し合いを行って 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	言葉遣いには尊敬の念をもって気をつけて声かけを 行っている。また、名前などの個人情報がかかれて いるものはシュレッダーにかけるようにしている。		
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	職員の都合にならないように、職員が意識して一人ひと りのペースを大切に、冬は起きる時間がゆっくり になったり、食事時間をゆっくりとったり、午後の活動も それぞれのペースで生活できるようにしている。		

山形県 グループホームとかみ楽生苑

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	食事の準備や配膳を職員と利用者が一緒に行い、食事に集中するため静かに一緒に食事を取っている。食後は、後片付けを積極的に行っている。		
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	午後からの入浴になるが、毎日入る利用者もいる。週2回は入ってもらうように声かけを行ったり、汗をかいた日はシャワーだけでも浴びるように勧めている。また、夜間入浴も希望があれば対応している。		
<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	食事の準備や配膳、料理や野菜の作り方を教えてもらう、外出してきれいな景色を楽しむ、誕生日祝い、もちつき大会など、利用者の役割、楽しみごと、気晴らしの支援が行われている。		
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	花見、紅葉狩りなど、季節行事の際の外出は行われているが、利用者が事業所の中だけで過ごさずに戸外に出かけられる場面は、掃除時間の敷地内へのごみ出しの際に10分～15分程度散歩している場面があるのみで、一人ひとりのその日の希望にそった日常的な外出支援の取り組みは不足している。	○	季節や天候、利用者の安全面への配慮もしながら、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日常的な外出支援の内容を充実させていくことが期待される。
<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。	職員は鍵をかけることの弊害を意識し、利用者への見守りを強化することにより、安全に過ごせるようにしており、玄関に鍵をかけないケアに取り組んでいる。		
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	併設施設と共に、地域の会社に協力を得ながら避難訓練を年1回行っており、夜を想定した通報訓練も行われている。		

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	食事量や水分摂取量をチェック表を用いて記録している。一人ひとりに合わせ、普通食、粥食、ミキサー食の対応を行ったり、茶碗の工夫で量の調整を行ったりしている。		
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	ホールには太い木材がふんだんに使用され、大きな窓からは四季折々の田んぼや山が眺められる。職員は、静かに過ごしてもらうため、大きな音を出したりしないよう、まぶしくならないように気をつけている。		
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	以前使用していた利用者の部屋の見取り図を参考にして家具の配置を考え、持ち込まれたベッド、ふとん、箆箆、テーブルを配置したり、写真を置いて居心地よく過ごせるよう工夫している。		