

# 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	670100940
法人名	株式会社 東北医療福祉システムズ
事業所名	やすらぎ苑山形
訪問調査日	平成 19 年 9 月 5 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	670100940		
法人名	株式会社 東北医療福祉システムズ		
事業所名	やすらぎ苑山形		
所在地 (電話番号)	山形県山形市松波一丁目11番8号 (電 話) 023-625-0661		
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5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7月1日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成13年1月4日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	19 人	常勤	17人, 非常勤 2人, 常勤換算 15.2人

### (2) 建物概要

建物形態	併設/○単独	新築/改築
建物構造	木造モルタル 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)	23,000 円	その他の経費(月額)	17,000円(別途暖房費)他
敷 金	有( 円) ○無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	○有( 63,000 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 100 円
	または1日当たり 1,000 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	10名	要介護2	4名		
要介護3	3名	要介護4	1名		
要介護5	名	要支援2	名		
年齢	平均 83.2歳	最低	57歳	最高	93歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	山形厚生病院、日下部歯科医院、相馬脳神経クリニック
---------	---------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

既存の建物を改築したホームは構造面での不便さを感じることはありませんが、昇降困難と思われる階段を、職員と一緒にゆっくり上り下りすることで身体機能の維持を図るなど、一見マイナスと思われる面をプラス発想に置き換えながら、職員と利用者が一緒に努力しているホームです。ホームで飼っている犬と一緒に生活することも利用者の癒しと豊かな表情につながり、また、一人ひとりの生活のペースや過去の経験を大切にしたり寄り添うケアを心がけている、「やすらぎ」が感じられるホームです。

## 【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>ボランティアにお礼の手紙を書く、近隣住民にホーム行事への参加を呼びかける、運営推進会議でホームへの理解を求める働きかけが行われたが、ホームの機能や特長を活かした交流や地域の一員としての係わり合いができるまでには至っていない。</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>職員全員で自己評価に取り組む機会がなく、管理者とユニット長のみで記入した自己評価となっている。職員も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くことが期待される。</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>平成19年3月と9月に運営推進会議が開かれ、ホームの理解と説明を行ったほか、9月には地域の中でホーム利用者に対する対応の仕方や無断外出時の通報方法、災害時の協力について話し合われている。</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>苦情は今までないが、家族がホームに来所した時や行事参加の度に会話を持ちながら意見を引き出すように心がけている。利用者の生活ぶりの疑問や設備面での要求には、速やかに対応している。</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>夏祭りなどの行事への地域住民の参加はあるものの、ホームから町内会行事(芋煮会)への参加を申し込んだ際に、事故の危険性が考えられるという理由から参加できず、交流を図ることに苦慮する状況がみられる。地域とのつきあいのための有効な働きかけについて、ホーム職員はもとより、運営推進会議、市の介護保険担当者、地域包括支援センター職員との意見交換や連携を進め、地域交流を深める基盤づくりに取り組み始めることが期待される。</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	グループホームの理念は、分かりやすく地域密着型の活動を盛り込んだ事業所独自の理念となっている。		
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	毎日の申し送りの時間に職員全員で唱和をし、共有を図り意識しながら日頃の利用者支援に繋げている。		
<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	夏祭りなどの行事への地域住民の参加はあるものの、ホームから町内会行事(芋煮会)への参加を申し込んだ際に、事故の危険性が考えられるという理由から参加できず、交流を図ることに苦慮する状況がみられる。	○	地域とのつきあいのための有効な働きかけについて、ホーム職員はもとより、運営推進会議、市の介護保険担当者、地域包括支援センター職員との意見交換や連携を進め、地域交流を深める基盤づくりに取り組み始めることが期待される。
<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	職員全員で自己評価に取り組む機会がなく、管理者とユニット長のみで記入した自己評価となっている。	○	職員も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くことが期待される。
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	平成19年3月と9月に運営推進会議が開かれ、ホームの理解と説明を行ったほか、9月には地域の中でホーム利用者に対する対応の仕方や無断外出時の通報方法、災害時の協力について話し合われている。		

山形県 やすらぎ苑山形

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	○市町村との連携 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	市町村と連携を図る場面がない。	○	利用者へのサービス向上に活かせるように、市町村と共に取り組める場面の設定や内容の検討を進めてみるのが期待される。
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	ホーム便りは、3ヶ月に1回利用者の暮らしぶりや健康状態を個別に記入して送付されている。金銭出納帳は個別に記入管理されているものの、一目で収支が分かるようにはなっておらず、家族による定期的な確認も行われていない。	○	金銭の支出について、家族に分かりやすい報告と定期的な報告を行う取り組みが期待される。
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	苦情は今までないが、家族がホームに来所した時や行事参加の度に会話を持ちながら意見を引き出すように心がけている。利用者の生活ぶりの疑問や設備面での要求には、速やかに対応している。		
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	交替する職員に、利用者一人ひとりの特徴を分かってもらうように時間を設け説明し、一緒に対応にあたり、早く馴染みの関係を築けるように配慮している。また、管理者は常にフォローにあたる体制をとっている。		
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	ホーム独自の研修年間計画はないが、職員が年1回は外部の研修に参加できるよう配慮している。また、参加者は資料を職員全員に渡し、会議の場で報告することで共有のものとしている。		
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	市内のグループホームとの交換研修を行うことで、認知症の対応の仕方や職員の言葉がけの仕方を学び、サービスの向上に繋げている。		

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>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	食事の支度や後片付けを一緒に行う、すすきの水揚げの仕方を教えてもらう、職員の話聞いてもらい利用者からアドバイスもらうなど、利用者と職員が常に学んだり、支えあう関係を意識しながら支援している。		
<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	日頃の会話の中から、利用者一人ひとりの思いや希望を引き出しそれに合わせて支援を行っており、利用者の馴染みの床屋に行ったり、お墓参りの要望があれば対応している。職員は利用者に無理強いしないように気を付けている。		
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	介護計画書は、本人や家族の意向や希望を聴き、職員全員で話し合いながら作り上げており、ケアに反映した計画書になっている。		
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ヶ月ごとに点検・確認を職員全員で行い、状況に応じた見直しを行っている。状態の変化が見られた場合は、本人、家族、職員で話し合い、現状に即した計画を作成するようにしている。		

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)
<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	利用者全員がホームのかかりつけ医に変更するのでは なく、利用前からのかかりつけ医に通院できるように家 族が対応している。かかりつけ医とは連携を図り、適切 な医療を昼夜を問わず受けることができる体制にある。		
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	看取りについては初めての試みであり、職員と家族で 意向を確認しながら対応を話し合い、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	利用者一人ひとり、人前で恥ずかしい思いをしないよう に、職員は下着の汚れや排泄の誘導の声かけに気を 付けて対応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	利用者の生活に合わせ、朝起きれない方に食事時間 をずらして提供したり、本人の意思や状態に配慮しな がら対応している。		

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	行事日等を除き、ホーム職員が交替で立てている昼食の献立に、「カレー」「ピビンバ」「焼きそば」「牛丼」「親子丼」「豚丼」が続く週もあり、利用者一人ひとりの好みや希望に配慮した献立とはなっていない。	○	利用者の嗜好を把握し、「好みのものと苦手なものを踏まえたメニュー」作り、「選択メニュー」や「お好みメニュー」の実施など、利用者が食事をより楽しめるような配慮と工夫が期待される。
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	浴槽が一つしかなく、2ユニット(18名)を午前と午後、それぞれ3名ずつ配分して入浴させている。	○	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くことが期待される。
<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	食事の手伝い、畑での収穫、花物への水やり、猫の世話などの役割が決まっている。また、天気の良い日は弁当開きをするために外へ出かけ、気晴らしや楽しみに繋がる支援をしている。		
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	ホーム前の公園への散歩や、ドライブを兼ねて畑仕事に行くなど、戸外へ出かけていけるような支援をしている。		
<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 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。	玄関が2ユニット一緒になっていて1箇所だけなので、見守りの職員を1名置くことで鍵をかけず安全に過ごせる工夫をしている。		
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	避難訓練は年1回行われており、今年度は10月に昼の時間帯を想定した火災訓練を行う予定である。		

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	利用者の状態変化時は食事量・水分量を記録に残し、日常的には、おおまかな量が把握されている。		
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	廊下や浴室は広く、また、居間や食堂の所々には季節を感じさせる花が飾られ居心地のよい生活空間になっているが、1階のトイレの入り口はドアや目隠しになるものがなく、トイレの中が廊下から見えてしまう。	○	トイレ入り口へのドア設置やアコーディオンカーテン等の目隠しの工夫を検討し、廊下からトイレの中が見えないようにしていく配慮と取り組みが期待される。
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	改造した部屋には利用者が家庭で使用していたテーブルやテレビ・家具が持ち込まれ、本人が居心地よく過ごせるようになっている。		