

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	671900298
法人名	医療法人社団 緑愛会
事業所名	グループホーム ゆらり
訪問調査日	平成 19 年 9 月 3 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	671900298
法人名	医療法人社団 緑愛会
事業所名	グループホーム ゆらり
所在地 (電話番号)	山形県南陽市柵塚1896-13 (電話) 0238-43-8123

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3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27日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成17年2月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	14 人	常勤	14 人, 非常勤 人, 常勤換算 14 人

(2) 建物概要

建物形態	併設/○単独	新築/改築
建物構造	木造従来工法 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)	51,000 円	その他の経費(月額)	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	200 円	昼食 300 円
	夕食	300 円	おやつ 円
	または1日当たり 円		

(4) 利用者の概要(7月27日現在)

利用者人数	17 名	男性	8 名	女性	9 名
要介護1	4 名	要介護2	3 名		
要介護3	4 名	要介護4	5 名		
要介護5	名	要支援2	1 名		
年齢	平均 83 歳	最低	66 歳	最高	99 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	川西湖山病院、西山医院、いとう歯科クリニック
---------	------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

古くからの温泉旅館や商店街が近くであり、日頃の買い物や散歩に気軽に出かけられる環境にあるホームです。
 地元の自治会に加入し、各行事には利用者と職員が一緒に出かけたり、ホーム行事には近隣住民のボランティアが手伝いに来てくれる等、相互の関係づくりができています。
 ホーム運営法人は各地域に介護保険事業を展開しており、法人内研修を充実させたり職員の自己評価制度を取り入れたりしながら、常に質の高いサービスを提供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	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) 前回の外部評価の後に職員全体会で検討した結果、各ユニット玄関前に、法人・ホームの運営理念が掲げられている。 今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 前回評価の改善点を職員全体会で検討し、具体的に改善している。また、評価の意義も職員全体会を利用して理解を深め、自己評価について職員全員で取り組んでいる。
	②	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) 平成19年度については5月と8月に実施しており、ホームの利用状況や事業実施状況、各職員の自己評価等の説明や家族代表者からのサービスに対する提案がなされ、サービス向上のための検討を重ねている。
重点項目	③	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) 利用時に重要事項説明書で苦情等の窓口や意見箱について説明を行ったり、担当者会議や運営推進会議の場で意見をうかがっている。
重点項目	④	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3) 地域の自治会に加入しており、ホームの行事等を地区に回覧板で知らせ地域住民に参加してもらうよう促したり、地区の総会や夏祭り、老人会の草むしりにも参加し交流を図っている。

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)
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	法人全体として共通の理念は構築されているが、地域密着型サービスとしての役割を目指すホーム独自の理念を作り上げるまでには至っていない。	<input type="radio"/>	地域密着型サービスとして何が大切なのかを職員全体で検討し、ホーム独自の理念を築きあげ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	月1回の職員全体会で法人やホームの方向性や目的を話し合い、全員が共有し、目標を決め実践している。		
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	地域の自治会に加入しており、ホームの行事等を地区に回覧板で知らせ地域住民に参加してもらうよう促したり、地区の総会や夏祭り、老人会の草むしりにも参加し交流を図っている。		
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	前回評価の改善点を職員全体会で検討し、具体的に改善している。また、評価の意義も職員全体会を利用して理解を深め、自己評価について職員全員で取り組んでいる。		
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	平成19年度については5月と8月に実施しており、ホームの利用状況や事業実施状況、各職員の自己評価等の説明や家族代表者からのサービスに対する提案がなされ、サービス向上のための検討を重ねている。		

山形県 グループホームゆらり

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>	ホーム便りを担当者に配布したり、成年後見人制度活用についても、ホームと市町村担当者が連携を図り対応している。		
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合わせた報告をしている</p>	月1回ホーム便りや行事等の写真を送付し、日頃の暮らしぶりや職員の異動を報告している。また、健康状態については適宜、電話で報告している。面会時にも、近況報告や金銭出納簿の確認をしてもらっている。		
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>	利用時に重要事項説明書で苦情等の窓口や意見箱について説明を行ったり、担当者会議や運営推進会議の場で意見をうかがっている。		
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>	各ユニット間で相互にお茶のみや行事を行い、違うユニットの職員でも馴染みの関係になるよう配慮している。交代がある場合は事前に説明し、不安にならないよう配慮している。		
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>	法人全体での研修計画があり、職員それぞれが各段階に応じた研修を受講できるようにしている。また、研修報告会やケア推進委員による学習会を月1回実施している。		
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>	他の事業所職員と相互に訪問し、意見交換等を実施してサービスの向上を図るよう取り組んでいる。		

山形県 グループホームゆらり

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)
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	食事作りの際に利用者から味付けを聞いたり、笹巻き作りや園芸など、以前に行っていた事を職員と一緒に取り組んでいる。		
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	課題分析の方法を工夫して、本人の思いを組み取るよう配慮している。本人のできることやできないことを明確にし、できることを継続してもらうよう取り組んでいる。		
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	計画作成担当者だけで作成せず、本人や家族、担当者また、他の職員も交え意見交換し、本人らしい生活を送れるよう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	月1回、利用者全員を対象に評価し、本人及び家族からも意見を聞きながら取り組んでいる。状態が悪化した場合は、本人や家族、医師等と検討し、介護計画の見直しを実施している。		

山形県 グループホームゆらり

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	利用時に家族や本人に意向を聞き、それに応じて医療 機関を決めている。また、通院の際は家族と職員が協 力して受診の支援を行っている。利用者の病状に合わ せて医療機関を変更する場合には、本人と家族に説明 し、同意を得てから行っている。		
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	利用時に重度化した場合について説明しているが、方 針の取り決めはまだなく、状態が悪化した場合にはそ の都度、かかりつけ医や家族等と話し合っている。	○	本人及び家族に不安を与えないためにも、関係者との話 し合いを行って重度化や終末期に向けた方針を定め、全 員で共有できる取り組みが期待される。
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	法人で定めた自己評価を行ったり、職員及びボラン ティアについても個人情報取り扱いについての誓約書 をもらい対応している。個人ファイル等についても扉付 き棚で保管し、全体で個人情報取り扱いに留意してい 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	利用者それぞれのできることやできないことを明確に し、植物の水やりや食事準備、掃除等できることに焦点 をあて、その人らしい生活が継続できるよう、本人の意 思を尊重して支援している。		

山形県 グループホームゆらり

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	食材の買い物も利用者が週1回は必ず行けるように配慮し、利用者と職員と一緒に献立作りや調理、後片付けを行っている。また、利用者の状態に合わせて食べやすいよう粥や刻み菜を提供している。		
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	利用時に24時間入浴が可能であることを説明しており、特に入浴時間は決めていない。本人の希望により入浴してもらっている。		
(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	課題分析を行い本人の過去を知り、食事作りや植物の世話等を支援し、笑顔のある暮らしを支えている。また、散歩やボランティアによる昔話語りを行い、気晴らしができるよう配慮している。		
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	近所の商店への買い物や散歩、美容室等本人の希望により個別に外出が行われている。また、法人本部からバスを借りてドライブにも出かけている。		
(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。	鍵がなくても安全に過ごせるよう、職員全員で話し合い対応している。利用者の居室には鍵がなく、玄関にはチャイムを付けて工夫している。		
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	避難訓練を年2回予定している。1回目は5月に開催し、近隣の住民も参加して行い災害時に備えている。		

山形県 グループホームゆらり

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	個別の食事・水分摂取表があり、日々記録している。摂取量が少ない場合には補助食を提供したり、本人の好みのお茶やコーヒー等を提供している。		
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、行事の写真や季節ごとの装飾があったり、カーテンを利用して日差しを調整する等の工夫が見られる。また、温湿度計を用いて快適な室温になるように配慮している。		
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	自宅で利用していた家具の持ち込みや手芸作品の装飾、写真等を居室に置き、本人が安心して生活を送れるよう工夫している。		