

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

I. 理念に基づく運営	項目数	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	673000469
法人名	社会福祉法人 ふじの里
事業所名	グループホーム ふじの花荘
訪問調査日	平成 19 年 9 月 18 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	673000469		
法人名	社会福祉法人 ふじの里		
事業所名	グループホーム ふじの花荘		
所在地 (電話番号)	山形県鶴岡市藤の花一丁目18番地1 (電 話) 0235-78-2370		
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18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31日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 14 年 3 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	8 人	常勤 8 人, 非常勤	人, 常勤換算 8 人

(2) 建物概要

建物形態	併設／○単独	新築／改築
建物構造	木造 造り	
	1 階建ての 階 ～	1 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)	20,000 円	その他の経費(月額)	1日300円、他実費
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	円
	夕食	円	円
	または1日当たり	800 円	

(4) 利用者の概要(7月31日現在)

利用者人数	9 名	男性	3 名	女性	6 名
要介護1	3 名	要介護2	1 名		
要介護3	4 名	要介護4	1 名		
要介護5	名	要支援2	名		
年齢	平均 85.55 歳	最低 78 歳	最高 93 歳		

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	石橋内科胃腸科医院 ・ 常世歯科医院
---------	--------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

地区の福祉施設エリア内にありながら、ホールやデッキからは雄大な月山や青々としたグラウンドの芝生も眺められる、住民や子供達の息づかいさえも聞こえてくるような環境は、日々ホームで暮らす利用者はもちろんのこと、時折ホームを訪ねるご家族に、地域に密着して暮らしている印象を与えてくれます。
職員は認知症ケアとグループホームの意義をよく理解し、月間目標を掲げてきめ細かいケアを実践しており、関係機関や全職員で課題を分析しながら改善に向けた努力を惜しまない姿勢からも、今後、より質の高いケアの実現が期待されるホームです。

【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) 特定(一人)の利用者の暴言・暴力による威圧的態度や攻撃、入浴順・ソファ・イス・テレビチャンネルの占有、職員への威嚇と暴力等が引き続きみられ、これらの点について関係機関や会議での検討が行われたものの有効な改善策は見つけられず、他の利用者が怯える、不穏になる、ホームから退居して他の施設に移る、地域とのつきあいが進められない等の影響がでる中、他の利用者は精神的・肉体的なストレスにさらされながらも我慢せざるをえない状況が続いている。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 自己評価の項目は全職員が自ら評価した後に、管理者や代表者と共に検討会を開き、完成させた。外部評価についてもその意義を理解し、改善に努力している。
重点項目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) 定期的(2ヶ月ごと)に開催し、報告や改善点への取り組みについての意見やアイディアを出し合っている。今後は代表者だけでなく、家族や民生委員の参加者を増やし、サービス向上に活かす予定である。
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) 常時、意見や相談を受ける体制にあるが、法人では葉書で意見や要望を投函できるシステムもある。また、今年度からは市の介護相談員を受け入れ、本人や家族の忌憚ない意見を運営に繋げていくシステムも加わった。
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) 以前は地元の人達の出入りも多かったが、特定の利用者が外部の人達と交流すると不穏(暴言、暴力)状態になり、その影響が他の利用者にも及んでしまうために、現在は地域とのつきあいに支障が出ている。町内会、地域、法人施設等で行われる行事や催しの参加について一人ひとりの利用者の意向を確認した上で、地元の人々と交流を進めながら、地域に開かれた和やかな生活を安心して送ることができるようにしていく取り組みが期待される。

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	年度初めに年間目標を定め、担当ごとに月間目標を掲げてホールや職員室に掲示しており、子ども会の花壇づくりやボランティアの踊り、笹巻作りなど地域との繋がりを勧めている。		
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	毎月の定例会議やケース会議の際に理念の共有を図り、毎日の確認や振り返りで取り組みを図っている。		
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	以前は地元の人達の出入りも多かったが、特定の利用者が外部の人達と交流すると不穏(暴言、暴力)状態になり、その影響が他の利用者にも及んでしまうために、現在は地域とのつきあいに支障が出ている。	○	町内会、地域、法人施設等で行われる行事や催しの参加について一人ひとりの利用者の意向を確認した上で、地元の人々と交流を進めながら、地域に開かれた和やかな生活を安心して送ることができるようにしていく取り組みが期待される。
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	自己評価の項目は全職員が自ら評価した後に、管理者や代表者と共に検討会を開き、完成させた。外部評価についてもその意義を理解し、改善に努力している。		
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	定期的(2ヶ月ごと)に開催し、報告や改善点への取り組みについての意見やアイデアを出し合っている。今後は代表者だけでなく、家族や民生委員の参加者を増やし、サービス向上に活かす予定である。		

山形県 グループホームふじの花荘

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	電話や地区庁舎の窓口で相談したり、連携をとってサービスの課題解決に向けて取り組んでいる。		
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	毎月ホーム便りを発行し、日々の暮らしぶりや健康状態、職員の異動を報告している。お便りの個人欄に、担当者が自筆で最近の様子を載せていて好評である。また、預かり金の出納報告も送付している。		
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	常時、意見や相談を受ける体制にあるが、法人では葉書で意見や要望を投函できるシステムもある。また、今年度からは市の介護相談員を受け入れ、本人や家族の忌憚ない意見を運営に繋げていくシステムも加わった。		
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	法人内の異動は最小限に留まり、引き継ぎには「個人対応マニュアル」を活用し、各利用者の接し方を細かく引き継いでダメージを少なくしている。		
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	法人での在宅部門研修会や外部の研修、自主研修など、段階に応じた研修を計画している。また、月刊誌の購入や資格取得の機会を確保している。		
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	市の連絡協議会グループホーム部会で、ネットワークづくりや見学会での交流を深めている。今年度は、交換実習や実践者研修の交流会を予定しており、サービスの質の向上に役立てていく予定である。		

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	年齢層も高く活動性が乏しくなってきたが、個々の生活リズムに合わせ、共に支え合い、ゆったりとした暮らしぶりである。		
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	特定(一人)の利用者の暴言・暴力による威圧的態度や攻撃、入浴順・ソファ・イス・テレビチャンネルの占有、職員への威嚇と暴力等が引き続きみられ、他の利用者は精神的・肉体的なストレスにさらされながらも我慢せざるをえない状況が続いているため、思いや意向の把握と実現ができないでいる。	○	グループホームは公的な介護保険を利用する共同生活介護の場であるため、特定の利用者が他の利用者及び家族、ホームの運営に与える影響について検証し、他の利用者等が安心して思いや意向を伝えられる環境づくりが期待される。
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	今までの暮らしぶりを参考に、本人、家族、関係者、スタッフの意見を検討し、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た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	定期的な見直しの際は事前に家族に意見を求め、介護計画に反映している。状態の変化時はその都度、同様に計画の立て直しをしている。		

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	かかりつけ医への受診は家族が付き添い、情報の共有 を図り、適切な医療に繋げている。		
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	家族に事業所として対応できる範囲を伝え、かかりつけ 医と相談しながら対処している。		
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	個人の尊厳を守り、温かい声かけを行っている。個人 情報の漏洩等については職員契約時に取り決めをし、 日々注意しあっている。		
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	利用者の体調や希望に合わせ、縫い物や工作、読書 など穏やかに過ごし、達成感を味わえるように支援して いる。		

山形県 グループホームふじの花荘

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	法人の畑の野菜採りから始まり、調理、テーブル拭き、後片付けと、できる事を職員と手分けしながら楽しく行っている。		
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	午後に利用者の希望に合わせた入浴支援を行っている。入浴拒否者にはタイミングよくその人に合わせて対応している。		
(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	生活歴を活かし、ホームでの役割を担ってもらうように誘導し、それが、楽しみごとや気晴らしになっている。最近では、花火大会で実際に花火を持って楽しんだり、敬老会でも大いに盛り上がった。		
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	天候や体調を見ながら、できるだけ戸外に出かけ、地域との交流や気分転換を図るように支援している。希望により家族と墓参りに出かけ、精神的な安らぎを得る場合もある。		
(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。	玄関は、家族や地域住民が出入りしやすいよう常に開放されているが、チャイムや気配で見守り、声かけと一緒に出かけたりするといった、さりげないケアも行われている。		
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	防災計画に従い、消防署の協力で年2回避難訓練を行っている。地域の消防団や町内会の協力体制も得られるように企画している。		

山形県 グループホームふじの花荘

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	バランスの良い食事を提供し、水分量も特に夏や冬には多めに摂取するよう気配りしている。		
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	共用の空間は随時清掃がなされ、明るく清潔で過ごしやすい場所となっている。和室の床の間に、季節の花や掛け軸が掛けられ、落ち着いた空間となっている。		
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のものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	テレビやマッサージ器、仏壇など馴染みの品を持ち込んで、安心できる部屋作りである。居室の軒先に門灯がつき、ドアガラスには暖簾などが下げられ、家庭的な設えにしている。		