

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	670700574
法人名	合資会社 喜助
事業所名	グループホーム なでしこ
訪問調査日	平成 19 年 9 月 10 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	670700574
法人名	合資会社 喜助
事業所名	グループホーム なでしこ
所在地 (電話番号)	山形県鶴岡市齋藤川原字林俣234-28 (電 話) 0235-25-5613

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10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14年6月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	18 人	常勤 12人, 非常勤 5人, 常勤換算	15.15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	
	2階建ての	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)	25,000 円	その他の経費(月額)	1,500円 他、実費
敷 金	有(円) ○無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	○有(100,000 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 円
	または1日当たり 880 円		

(4) 利用者の概要(7月1日現在)

利用者人数	18名	男性	1名	女性	17名
要介護1	1名	要介護2	4名		
要介護3	5名	要介護4	7名		
要介護5	1名	要支援2	0名		
年齢	平均 84歳	最低	71歳	最高	96歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	菊地内科クリニック、黒谷歯科医院
---------	------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

運営理念の中にある「のんびり ゆたかに ゆったりと」「あせらず あきらめず あなどらず」「叱らない 否定しない 拘束しない」をモットーにしながら日々の支援が行われており、職員一人ひとりが理念の実践に努めています。また、利用者の重度化が進み、自分の希望を言い表すことができない状況であっても、一人ひとりの思いを汲み取りながら、気持ちと心を込めたケアを心がけた利用者支援がなされています。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目	①	前回評価での改善課題とその後の取り組み、改善状況(関連項目:外部4) 前回評価での改善課題はありません。 今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 職員全員で評価内容を確認・検討をしながら自己評価を行うまでには至っておらず、主任やホーム長による確認、作成がなされているため、職員全員で自己評価に取り組み、具体的な改善につなげていく取り組みが期待される。
	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) 年間計画を立てて2ヶ月ごとに実施しており、参加した複数の家族との意見交換や民生委員との情報交換を行い、また、防災や外部評価についての話し合いも行われ、会議で出された意見がサービスの向上にも活かされている。
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) 面会時に何でも話し合える雰囲気を作るように努めながら、運営推進会議の場でも意見を出してもらうようにしており、その内容を職員会議で検討し、改善に取り組むようにしている。
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) 地域の夏祭りは高齢者向けの内容ではないため現在は参加していないが、地域活動や季節行事には人数は限られるもののでできるだけ参加するようにしており、町内会の総会には職員が毎年出席している。

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	「のんびり ゆたかに ゆったりと」「あせらず あきらめず あなどらず」「叱らない 否定しない 拘束しない」を運営理念に掲げ、気持ちや心を込めたケア、一期一会を意識したケアに取り組んでいるが、地域住民との交流の下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の理念を運営理念の中に盛り込むまでには至っていない。	○	これまでの理念に加えて、地域密着型サービスとして何が大切なのかを職員全員で考え、地域密着型サービスとしての役割を目指す内容を運営理念にも盛り込んでいく取り組みが期待される。
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	管理者と職員は、理念を共有するため、個人ごとに勤務に入る前に理念を声に出して復唱している。また、会議の前にも理念の載っている記録用紙を職員の一人が声に出して復唱したり、研修時にも同じように取り入れて実践している。		
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	地域の夏祭りは高齢者向けの内容ではないため現在は参加していないが、地域活動や季節行事には人数は限られるもののでできるだけ参加するようにしており、町内会の総会には職員が毎年出席している。		
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	職員全員で評価内容を確認・検討をしながら自己評価を行うまでには至っておらず、主任やホーム長による確認、作成がなされている。	○	職員全員で自己評価に取り組み、具体的な改善につなげていく取り組みが期待される。
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	年間計画を立てて2ヶ月ごとに実施しており、参加した複数の家族との意見交換や民生委員との情報交換を行い、また、防災や外部評価についての話し合いも行われ、会議で出された意見がサービスの向上にも活かされている。		

山形県 グループホームなでしこ

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>認知症の研修依頼や、鶴岡市で開催している事業所連絡協議会においてやりとりを行っている。それ以外にも、電話等による話し合いや連携の機会が多い。</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合わせた報告をしている</p>	<p>毎月の家族への連絡の中に、介護計画の実施状況、健康状況、生活状況、金銭について記入する専用の書式に各担当職員が記入し、家族に送付している。</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>面会時に何でも話し合える雰囲気を作るように努めながら、運営推進会議の場でも意見を出してもらうようにしており、その内容を職員会議で検討し、改善に取り組むようにしている。</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>職員配置に気を配り、利用者との関係を考えながら異動を行っている。異動時は、家族への毎月の送付文書に記入・連絡しており、引き継ぎもしっかり行い、利用者への影響が少なくなるようにしている。</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>職員研修は細かく計画されており、所内、外部、法人全体で取り組みを行っている。自己評価を含めて研修の評価も行っており、しっかりとした取り組み状況である。</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>他のホームとの交換研修を実施したり、事業者連絡協議会の場で情報を交換したり、直接電話で話し合う機会も多く、ネットワークづくりやサービスの質を向上させる取り組みを行っている。</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)
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	利用者と食事の準備、後片付け、掃除、洗濯物干し等を一緒に行ったり、できない利用者は歌や身体を動かしたりしながら、支えあう関係を築いている。		
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	利用者一人ひとりの意向の把握に努めており、重度化に伴い確認が困難な場合でも、職員が毎日の利用者の生活から汲み取ったり、家族から聞いたりしながら利用者主体の支援に努めている。		
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	介護計画は話し合いにより進めており、家族からの希望等も聞きながら、ユニットの全職員が参加する毎月の会議にかけて、意見等を反映させて作成している。		
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	半年ごとに介護計画の見直しを行い、状況の変化が見られた時は、その都度必要な関係者と話し合いながら見直しを行っている。		

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	かかりつけ医については入居時に希望の確認を行っており、希望に応じて受診できるように支援している。職員の付き添いで通院している利用者が多く、月2回、ホームのかかりつけ医が往診してくれている。		
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	重度化した場合や終末期のあり方については入居時に説明しており、指針も作成されている。その都度、かかりつけ医、職員、家族の全員で話し合い、方針の確認、説明、情報の提供に努めている。		
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	プライバシーや個人情報等については、会議等で確認しながら職員の意識付けに努めている。毎日の生活の中でも言葉かけ等について注意、確認をしている。		
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	「利用者が家庭で行っていること」を想定して行うようにしており、その日その時の状況で支援し、一人ひとりのペースを大切にしながら、希望により散歩、買い物等を行っている。		

山形県 グループホームなでしこ

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	利用者と共に準備、食事、片付け等を行い、おやつも自分達で作って食べている。好みも聞きながら行うが、いつも同じ答えになるため、職員が汲み取りながら支援している。		
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	利用者の希望により入浴回数等は対応しているが、入りたがらない利用者が多い状況である。毎日4～5人位の入浴人数で1日おき位に入っている。		
(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	利用者がこれまで行ってきた、調理や園芸、縫い物等を中心に希望を取り入れながら、楽しく過ごせるように支援している。		
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	ホームの中だけではなく、日常的に外に出かけられるように、一人ひとりのその時の希望により支援している。		
(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。	職員全員で、鍵をかけることのデメリットを話し合いながら、鍵をかけないで支援している。外に出られることもあるが、状況を把握しながら対応するようにしている。		
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	避難訓練は昼夜を想定して行っているが、消防署や地域の住民との連携はまだみられない。	○	避難訓練に消防署や地域住民の協力や参加が得られるように働きかけていく取り組みが期待される。

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	利用者の食事・水分量の摂取状況一覧表を作成しながら把握に努めている。かかりつけ医とも相談しながら、必要に応じて栄養補助食品を提供している。		
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	共用空間に季節感のあるものを飾ったり、手作りの物を共に作ったりしながら、生活感のある居心地よく過ごせるような工夫をしている。		
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	各居室は持ち込みが自由で、各自が好きな物を持参している。位牌や箆笥、アルバム等を飾りながら、居心地よく過ごせるように工夫している。		