

# 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	670700608
法人名	有限会社 在宅福祉サービス ひまわり
事業所名	グループホーム ひまわり
訪問調査日	平成 19 年 10 月 5 日
評価確定日	平成 19 年 12 月 10 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11月28日

## 【評価実施概要】

事業所番号	670700608		
法人名	有限会社 在宅福祉サービス ひまわり		
事業所名	グループホーム ひまわり		
所在地 (電話番号)	山形県鶴岡市稲生一丁目3番5号 (電 話) 0235-25-5145		
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10月5日	評価確定日	平成19年12月10日

## 【情報提供票より】(平成19年8月1日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成15年4月1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	10 人	常勤 6人, 非常勤 4人, 常勤換算	7.4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)	45,000 円	その他の経費(月額)	実費 円
敷金	有( 円)	○無	
保証金の有無 (入居一時金含む)	○有( 200,000 円)	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 900 円		

### (4) 利用者の概要(8月1日現在)

利用者人数	9名	男性	3名	女性	6名	
要介護1		名	要介護2		名	
要介護3	4	名	要介護4	2	名	
要介護5	3	名	要支援2		名	
年齢	平均	81.3歳	最低	77歳	最高	89歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人 宮原病院
---------	-----------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

利用者一人ひとりのペースを守り、毎日の生活を大切にするために、言葉づかいに気を付け、誇りやプライバシーを損ねないよう、尊厳をもって対応することに心がけています。  
また、認知症のある高齢者の方であっても「職員と一緒にすれば何でもできる」ということを信じて物事に取り組んでおり、その取り組みを地域の人達にもわかってもらえるよう、自治会や町内会でも積極的に活動している、地域に根ざしたグループホームです。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目	①	前回評価での改善課題とその後の取り組み、改善状況(関連項目:外部4)
	②	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)
重点項目	③	自己評価及び外部評価の意義と目的を全職員に伝え、全員で取り組んでいる。また、評価結果の回覧と会議での報告による情報共有がなされており、評価の一連の過程を通じて質の確保や質の向上につなげている。
	④	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)
重点項目	⑤	市の担当課職員、介護相談員、民生委員、家族代表を含む7人のメンバーによる運営推進会議を2ヶ月に1回開催し、サービス評価への取り組み状況、結果報告についての話し合いが行われている。また、その際に出された意見や要望を全職員で共有しながら、ケアサービスの向上にも活かしている。
	⑥	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)
重点項目	⑦	事業所独自のアンケートを行って改善する点があった場合は早急に対応しており、家族の来訪時にも職員の声かけなどにより、利用する方の立場に立って意見や不満を言いやすいように配慮している。また、家族会開催や介護相談員の受け入れも行われており、家族等からの要望や苦情を言える機会を設けている。
	⑧	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
重点項目	⑨	地域の自治会にも加入しており、隣組の組長として、町内会の文化祭やお祭りに利用者と共に積極的に参加しており、小、中、高の学生の研修や保育園、一般の方がボランティアとしてホームを訪ねて来てくれるといった地域交流が行われている。また、小、中学生の登下校を見守る「声掛け隊」としての参加も決まっている。

## 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)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
<b>1. 理念と共有</b>					
	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	事業所全体の理念とともに、社会に対して常に感謝の気持ちを表した、地域の中でその人らしく生活することを支えていくサービスとして、グループホーム独自の理念を全職員で作りに上げている。		
	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	新人研修時に理念を伝え、職員に理解してもらっている。また、朝礼、中礼時に唱和を行い、実行できるように日々取り組んでいる。		
<b>2. 地域との支えあい</b>					
	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	地域の自治会にも加入しており、隣組の組長として、町内会の文化祭やお祭りに利用者と共に積極的に参加しており、小、中、高の学生の研修や保育園、一般の方がボランティアとしてホームを訪ねて来てくれるといった地域交流が行われている。また、小、中学生の登下校を見守る「声掛け隊」としての参加も決まっている。		
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
	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	自己評価及び外部評価の意義と目的を全職員に伝え、全員で取り組んでいる。また、評価結果の回覧と会議での報告による情報共有がなされており、評価の一連の過程を通じて質の確保や質の向上につなげている。		
	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	市の担当課職員、介護相談員、民生委員、家族代表を含む7人のメンバーによる運営推進会議を2ヶ月に1回開催し、サービス評価への取り組み状況、結果報告についての話し合いが行われている。また、その際に出された意見や要望を全職員で共有しながら、ケアサービスの向上にも活かしている。		

山形県 グループホームひまわり

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>	<p>市連絡協議会や市主催の研修会へ積極的に参加しており、市の介護サービス課の職員と話し合いながら、ケアサービスの質の向上に取り組んでいる。</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>ホームでの利用者の暮らしぶりや健康状態は、一人ひとり十分に観察したきめの細かい内容を手書きで、金銭管理の出納状況については、レシートを添えて、それぞれ毎月一回家族等に郵送している。職員異動の報告については、随時お便りで報告されている。</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>事業所独自のアンケートを行って改善する点があった場合は早急に対応しており、家族の来訪時にも職員の声かけなどにより、利用する方の立場に立って意見や不満を言いやすいように配慮している。また、家族会開催や介護相談員の受け入れも行われており、家族等からの要望や苦情を言える機会を設けている。</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>併施設設と同じ行事を行いながら、利用者と職員が馴染みの関係を築いており、職員が異動・交代する場合は念入りな引き継ぎを行い、利用者へのダメージを防ぐよう配慮している。</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>新人研修や段階に応じた外部での研修は、年度初めに計画を立てており、研修内容の報告会を含む内部研修も活発に行われている。</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>グループホーム連絡協議会に加入しており、ホーム同士の交換実習を行い、他のホームの良いところを取り入れていくなど、同業者と交流する機会を設けて、ケアサービスの質の向上につなげ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	「おはぎ作り」「水ようかん作り」を一緒に楽しみながら、昔ながらの工夫や節約の仕方などを教えてもらっている。また、職員の相談事や悩みを聞いてもらい、利用者から職員が学んだり、共に支えあう関係を作っている。		
<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	暮らし方の希望や意向は、利用者本人から聞いており、職員に伝えることが難しい場合は、普段の生活の様子や家族、関係者からも情報を得ている。		
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	利用者本人及び家族との話し合いを行って計画案を作り、全職員で意見交換を行い介護計画を作成している。また、作成した計画を再度家族にみてもらうようにしており、個別具体的な介護計画がチームで作成されている。		
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	月に一回点検・確認を行い、介護計画の見直しを行っている。また、状態が変化した場合は、家族や本人との話し合いを行い、その時点での要望も踏まえた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)
<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	本人及び家族が希望するかかりつけ医に受診できてお り、受診時には病状報告書を持参するようにしている。 また、適切な医療が受けられるように、契約時の説明と 同意が行われている。		
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	終末期に向けた話し合いを家族やかかりつけ医と行っ ており、また、状況に変化がある都度繰り返し話し合 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	ホーム独自の接遇目標を掲げ、利用者一人ひとりの誇 りやプライバシーを損ねない対応を行っている。また、 記録したものを利用者や外部者の目の届く所には置か ず、個人情報の取扱いにも十分配慮している。		
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	ホームの基本的なスケジュールはあるが、利用者一人 ひとりのペースを大切に支援が行われており、散歩 や買い物など、個々の希望や思いに配慮しながら柔軟 に対応している。		

山形県 グループホームひまわり

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)
<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	利用者一人ひとりの力を活かしながら、食事の盛り付けや後片付けを職員と一緒にしている。また、酒の好きな方の晩酌や外食に出かけるなど、利用者と職員が楽しく食事できるように工夫している。		
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	利用者一人ひとりのタイミングや体調に合わせて、最低でも週二回の入浴サービスが行われている。また、希望により夜の入浴も可能であり、入浴を楽しめるように支援している。		
<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	利用者一人ひとりの得意な分野で力を発揮してもらえるように、習字で献立を書いてももらったり、草花への水やりの役割があり、カラオケや散歩などの楽しみや気晴らしの支援もされている。		
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	本人のその日の気分や体調に応じて、散歩や買い物に出かけるようにしており、「電車の旅」「チューリップ見学」など、季節やその時々状況に応じて、利用者一人ひとりが外出を楽しめるように支援している。		
<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。	全職員が、居室や玄関に鍵をかけることによる利用者への弊害を十分に理解しており、職員の見配りと気配りにより、日中は玄関に鍵をかけないで、安全に過ごせる自由な暮らしを支援している。		
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	定期的に年二回の避難訓練を夜間も想定して行っており、地域の役員として町内会の会合や研修に参加し、協力を得られるように働きかけている。また、万が一に備えて、飲料水や乾パンなどの準備がある。		

山形県 グループホームひまわり

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	利用者一人ひとりの食事の量や栄養のバランスは、食事チェック表の残食により、水分量は個々の湯呑の大きさにより大まかに把握している。		
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	共有の空間である居間には、利用者の家族が撮影した季節に応じた写真が飾られており、バックグラウンドミュージックも静かに流れている。また、こまめな換気やカーテンを利用した光への配慮により、利用者が快適に過ごせ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のもをを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	居室には、テレビやダンス、仏壇など、馴染みの物が数多く持ち込まれ、利用者が安心して居心地よく過ごせる場所になっている。		