

# 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	670400738
法人名	有限会社 三友医療
事業所名	さんゆうグループホーム ふいりあ
訪問調査日	平成 19 年 10 月 18 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	670400738
法人名	有限会社 三友医療
事業所名	さんゆうグループホーム ふいりあ
所在地 (電話番号)	山形県米沢市万世町桑山4660番地 (電話) 0238-28-5720

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18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	8 人	常勤	7 人, 非常勤 1 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
	2階建ての	階 ~ 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)	A35,000 B38,000 円	その他の経費(月額)	12,000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	250 円	昼食 300 円
	夕食	300 円	おやつ 150 円
	または1日当たり 円		

### (4) 利用者の概要(8月1日現在)

利用者人数	9 名	男性	0 名	女性	9 名	
要介護1	1 名	要介護2	2 名			
要介護3	4 名	要介護4	名			
要介護5	2 名	要支援2	名			
年齢	平均	89 歳	最低	80 歳	最高	96 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	たかだ内科、米沢市立病院、足立歯科
---------	-------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホーム名「ふいりあ」はギリシャ語で「愛」を意味し、「自由に楽しくゆつくりと」「思いやりと笑顔の中で」「地域とともに」をホームの理念に掲げながら、支援が必要な利用者の方であったとしても、毎日の生活をその人らしく自然体で送れるように、職員全員が利用者一人ひとりに「敬愛の心」をもって接しています。  
また、運営推進会議がすべての利用者家族に参加を呼びかけながら2ヶ月ごとに開催され、サービスの質の向上にもつなげられる取り組みを進めているホームです。

## 【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) 利用者と職員が食事の準備や片付けを一緒に行い、同じ食事を職員が利用者と共に楽しく食べられるように改善されている。
	②	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 前回の評価結果について、すぐに運営推進会議で討議されており、改善に向けた取り組みを職員全員で行っている。また、管理者は評価の意義を職員に説明し、自己評価を職員全員で行っている。
重点項目	③	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) 外部から参加する会議の構成メンバーは、利用者、家族、社協職員OB、地域代表、市職員となっており、2ヶ月ごとに定期的開催され、外部評価の内容や諸課題について討議を行いながら、サービスの質の向上にもつなげている。
重点項目	④	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) 家族との電話や面会時に意見を言いやすいような雰囲気づくりに配慮しており、また、運営推進会議には全ての家族の出席を呼びかけ、意見を把握するように努めている。
重点項目	⑤	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3) ホームは地域の自治会員となっており、敷地内で行う夏祭りの開催、町内お神輿祭りへの参加、地域芸能ボランティア等の受け入れなどにより、地域との交流を図っている。

## 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)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
<b>1. 理念と共有</b>					
		○地域密着型サービスとしての理念			
1	1	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	「自由に楽しくゆっくりと」「思いやりと笑顔の中で」「地域とともに」というホーム独自の運営理念を職員全員でつくりあげている。		
		○理念の共有と日々の取り組み			
2	2	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	リビングルームの目立つ所に運営理念を掲示しており、職員は毎朝ミーティングで唱和し確認しあうようにしている。また、会議の中でも理念にふれ、態度や言葉かけ等日々の中で反映させて真剣に取り組んでいる。		
<b>2. 地域との支えあい</b>					
		○地域とのつきあい			
3	5	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	ホームは地域の自治会員となっており、敷地内で行う夏祭りの開催、町内お神輿祭りへの参加、地域芸能ボランティア等の受け入れなどにより、地域との交流を図っている。		
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
		○評価の意義の理解と活用			
4	7	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	前回の評価結果について、すぐに運営推進会議で討議されており、改善に向けた取り組みを職員全員で行っている。また、管理者は評価の意義を職員に説明し、自己評価を職員全員で行っている。		
		○運営推進会議を活かした取り組み			
5	8	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	外部から参加する会議の構成メンバーは、利用者、家族、社協職員OB、地域代表、市職員となっており、2ヶ月ごとに定期的開催され、外部評価の内容や諸課題について討議を行いながら、サービスの質の向上にもつなげている。		

山形県 さんゆうグループホームふいりあ

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	サービスの質の向上につながるように、市担当職員を講師として介護保険についての勉強会を実施する取り組みをしている。また、利用者の情報提供を定期的に行い、連携を図っている。		
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	暮らしぶりや健康状態など、写真を添えた便りを毎月送付しており、金銭管理についても関係書類を添付し、使用状況を報告している。また、職員の異動があった場合には便りで報告し、行事や家族面会時にも報告している。		
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	家族との電話や面会時に意見を言いやすいような雰囲気づくりに配慮しており、また、運営推進会議には全ての家族の出席を呼びかけ、意見を把握するように努めている。		
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	馴染みの職員が対応することは大事なことで捉えているので、できるだけ引き継ぎの時間を多く持つように心がけており、職員の交替時は正式配属になる前でも職員体制に入ってもらい、利用者とは早く馴染みの関係になれるよう配慮している。		
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	可能な限り外部研修に職員が参加できるようにしており、毎月1回3時間の内部研修も行われている。また、必要に応じて講師を招き、感染予防などのテーマでの研修を行い、職員の資質向上に取り組んでいる。		
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情報交換をする機会や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	グループホーム連絡協議会や地区ブロック協議会の学習会に参加して交流を図るようにしているが、他事業所との相互訪問や交換実習の機会が少ない。	○	他事業所との相互訪問や交換実習の機会を増やし、よりサービスの質の向上につなげ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)
<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 利用本人が安心して、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	利用者は人生の先輩であるという考えを職員全員で共有しており、穏やかに生活できるような場面作りと声かけをしており、寄り添って喜怒哀楽を共にし、支えあう関係を築いている。		
<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	本人に寄り添う時間を大切に、思いや意向について、丁寧な観察を行うことで把握を図っている。また、あくまで本人の要望を聞いたうえで、困難なときは家族から情報を得ている。		
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	利用者の状態を考慮した上で、本人・家族の要望を取り入れ、主治医の意見を基に職員間で検討し、家族の同意を得た上で介護計画が利用者の希望を尊重したものになるよう努めていることを、管理者からのヒアリングで確認した。		
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ヶ月ごとに介護計画の見直しを行い、家族、本人の希望や状態の変化時には速やかに介護計画を見直し、現状に即した介護計画の作成に努めていることを、管理者からのヒアリングで確認した。		

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	従来からのかかりつけ医に通院している利用者・家族も いるが、大半はホーム協力医による定期的な往診も受 けている、また、歯科医などの医療機関との連携も図ら 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については、利用開始時に 家族等に十分な説明を行い、協力医を含めた関係者 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	利用者への言葉かけや対応については、自尊心を傷 つけないよう職員全員で注意し日々取り組んでいる。ま た、記録は事務室内で行い、外部の人の目に触れない ようにする等、個人情報の保護にも取り組んでいる。		
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	大まかな一日の流れはあるが、一人ひとりの体調や ペースに配慮しながら無理強いせずに支援している。 また、利用者と職員との関わりを多く持ち、利用者の希 望を聞いたり、表情を読み取ったりしながら、柔軟な対 応を行うように努めている。		

山形県 さんゆうグループホームふいりあ

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	利用者と職員が食事の準備や片付けを一緒に行い、同じ食事を職員が利用者と共に楽しく食べられるように取り組んでいる。また、利用者から献立や外食の希望も聞いて取り入れている。		
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	職員が利用者の希望や状況に応じて介助しており、入浴が難しい場合にはシャワー浴や体を拭く支援がなされている。		
<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	隣の公園への散歩、買い物、ドライブ、屋内では手芸、民謡、俳句、読書など、利用者の特技、趣味、好みを尊重し、無理強いないよう支援している。		
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	畑や周囲を眺めながら散歩に出かけたり、法人内の施設を訪ねたり、買い物や帰宅など、利用者の希望やその日の状況により外出を支援している。		
<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。	やむを得ず施錠する場面も過去にはあったが、鍵をかけずに対応の仕方を工夫することにより、利用者の状態が改善したという事例を教訓としてケアを実践しており、鍵をかけることの弊害も十分に理解されている。		
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	連絡、誘導、消火活動の総合防災訓練を春に実施し、地域の協力も得ながら夜間災害発生を想定した総合訓練を秋に行えるよう準備を進めている。		

山形県 さんゆうグループホームふいりあ

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>(5)その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援</b>					
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	利用者の生活の中で、食事がもっている意味を職員はよく理解し、献立は法人内栄養士のアドバイスを受けながら、利用者一人ひとりの食事内容と量を記録して栄養状態の把握に努めており、体重測定も定期的に行われている。		
<b>2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり</b>					
<b>(1)居心地のよい環境づくり</b>					
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	南向きのリビングルームは明るく落ち着いてゆったりとしており、利用者の俳句、行事の写真、季節の花など、季節感のあるものが壁に飾られ、利用者が居心地よく過ごせる空間となっている。		
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	居室は、洋室のみであるが自由に本人のスタイルに合わせていただいている。木製ベッド、クローゼットが完備され、また、使い慣れたタンス、テレビ、冷蔵庫、籐椅子、愛用の和服などの日用品や衣類が持ち込まれていることを、管理者からのヒアリングで確認した。		