

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	672600210
法人名	医療法人社団 緑愛会
事業所名	グループホーム 新緑の丘
訪問調査日	平成 19 年 10 月 11 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	672600210
法人名	医療法人社団 緑愛会
事業所名	グループホーム 新緑の丘
所在地 (電話番号)	山形県東置賜郡大字下奥田字穴澤平3796-65 (電話) 0238-54-0081

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11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7月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成14年9月22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 13 人

(2) 建物概要

建物形態	併設/○単独	新築/改築
建物構造	木造平屋 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)	57,000 円	その他の経費(月額)	16,000円 他実費
敷金	有(円) ○無	有りの場合	有/無
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(円) ○無	償却の有無	
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1日現在)

利用者人数	18 名	男性	2 名	女性	16 名
要介護1	4 名	要介護2	7 名		
要介護3	5 名	要介護4	1 名		
要介護5	名	要支援2	1 名		
年齢	平均 87.2 歳	最低	78 歳	最高	105 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	川西湖山病院 ・ 松岸歯科医院
---------	-----------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

同一法人が運営している介護老人保健施設と療養型病院にも隣接し、利用者と家族に安心感のある生活を提供できるような連携が図られている開設5年目のホームは、十分な広さと清潔感があり、自然光や季節の移り変わりを感じられるよう細やかな配慮と工夫が取り入れられています。また、「安心して生活できるもう一つの我が家」の実現を目指し、法人独自の職員育成体制の整備やISO9001(品質マネジメントシステム)の導入などにも積極的に取り組んでいる、管理者と職員が一体となった質の高いサービス提供が行われているホームです。

【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)
	洗剤の保管場所と保管方法については、保管場所の変更やスチール棚にカーテンを取り付けて利用者の目に触れにくくするなどの工夫が行われており、危険のないように配慮されている。
重点項目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)
	法人独自の評価(湖山ケア個人評価)が定期的実施されており、また、職員全員による外部評価への取り組みもサービスの質の向上に活かされている。
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)
	会議ではホームの現況報告や活動報告に加え、独自の評価システム(湖山ケア個人評価)や外部評価の説明、苦情に対する対応、防災についての質問や意見、事故防止対策の要望などが出されており、サービス向上に活かされている。また、議事録は参加者全員と参加できなかった家族にも郵送され、積極的な情報提供と情報共有が行われている。
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)
	苦情窓口の設置や家族アンケートを実施してサービスの向上に活かしており、また、面会時の家族等との会話の中からも意見等を把握し、利用者援助の改善につなげている。
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)
	買い物や散歩、ホームの行事、野菜作りなどを通じた交流が徐々に増えてきているが、町内会にはまだ入っておらず、法人関連の施設や機関内の交流にとどまっているため、町内会への加入や地域活動への参加等についても検討され、認知症高齢者やグループホームへの理解がより得られ、地域の一員としての交流がさらに進められる取り組みも期待される。

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	法人共通の理念「自らが受けたいと思う医療と福祉の創造」のほかに、ホーム独自に「安心して過ごせるもう一つの我が家」という理念を掲げ、地域の中でその人らしく穏やかに生活できるよう援助が行われている。		
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	毎日のミーティングや全体会議、各委員会、ユニット会議の場で理念を共有し、サービスの質の向上につなげている。		
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	買い物や散歩、ホームの行事、野菜作りなどを通じた交流が徐々に増えてきているが、町内会にはまだ入っておらず、法人関連の施設や機関内の交流にとどまっている。	○	町内会への加入や地域活動への参加等についても検討され、認知症高齢者やグループホームへの理解がより得られ、地域の一員としての交流がさらに進められる取り組みも期待される。
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	法人独自の評価(湖山ケア個人評価)が定期的実施されており、また、職員全員による外部評価への取り組みもサービスの質の向上に活かされている。		
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	会議ではホームの現況報告や活動報告に加え、独自の評価システム(湖山ケア個人評価)や外部評価の説明、苦情に対する対応、防災についての質問や意見、事故防止対策の要望などが出されており、サービス向上に活かされている。また、議事録は参加者全員と参加できなかった家族にも郵送され、積極的な情報提供と情報共有が行われている。		

山形県 グループホーム新緑の丘

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>今までのところは、必要がある場合の訪問や連絡にとどまっている。</p>	○	<p>定期的な訪問や情報交換などを通して、サービス提供や課題解決に連携できるよう関係づくりが期待される。</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>面会時には健康状態や暮らしぶりの報告と金銭出納帳の提示が行われており、受診時の報告もその都度行っている。また、毎月ホーム便りを送付しており、遠方の方には金銭出納帳の写しも同封するようにしている。</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>苦情窓口の設置や家族アンケートを実施してサービスの向上に活かしており、また、面会時の家族等との会話の中からも意見等を把握し、利用者援助の改善につなげている。</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>職員の異動は必要最低限にとどめており、異動してきた職員にはスタッフ1名が付き、利用者援助がスムーズにできるよう配慮している。また、ホーム便りで家族へもお知らせしている。</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>法人独自に、各自の立場や経験、専門性に応じた研修や研究会が設けられており、職員の育成が行われている。また、外部研修への参加も行われ、研修内容は会議での報告や文書で閲覧できるようになっている。</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>法人内のグループホーム(県内6事業所)との交流や交換研修などが積極的に行われており、サービスの質の向上につなげている。</p>	○	<p>法人外の同業者との交流やネットワークづくりにも取り組むことにより、より一層のサービスの質の向上が期待される。</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ことを念頭におきながら、話を聞いたり家事作業を一緒に行っており、梅干づくりや畑仕事も聞きながら一緒に行っている。		
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	本人との日々の関わり、生活や好みなど家族からの聞き取りにより、一人ひとりの意向や思いの把握に努めている。また、得られた情報は記録され職員に周知されている。		
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	定期的にケア会議を行い、職員全員で意見交換をして介護計画に取り入れている。また、家族の方への参加の声かけ、参加できない場合の電話連絡により、家族の意向も確認して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、または状態の変化に応じて随時計画の見直しを行っている。		

山形県 グループホーム新緑の丘

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	法人系列の病院、地元の開業医にはホームで受診を 支援しており、それ以外の場合は家族が対応してい る。また、家族対応時には生活の様子や症状などの情 報提供を行い、適切な医療が受けられるように支援し 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、契約時に説明 が行われており、家族や主治医と十分話し合い、法人 病院との連携を図り対応することで理解を得ている。		
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	声かけの言葉づかいには十分注意を払い、プライバ シーに配慮した援助が行われている。また、個人情報 の取り扱いも周知徹底が図られている。		
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	一人ひとりの希望や生活のペース、健康状態にそって 柔軟に暮らしの支援が行われている。		

山形県 グループホーム新緑の丘

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	食事は利用者の楽しみの一つであるため、献立や買い物は利用者と職員と一緒にっており、買い物をしながら献立内容が変更になる柔軟性もみられる。また、食事の準備や後片付けもできることに応じ一緒にすること、麺類の苦手な方にはご飯を提供すること、外食を楽しむことも取り入れている。		
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	夜間入浴は実施していないが、希望に応じて援助が行われ、お風呂が好きな方は毎日でも入浴することができ、それ以外の場合も週2回以上の入浴支援が行われている。		
(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	家事や畑仕事、洗濯物干し、縫い物など利用者が無理なく役割が持てるよう支援が行われている。また、買い物や外出、リハビリ体操やカラオケなど気分転換を図る機会も設けられている。		
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	散歩、買い物、ドライブ、花見、ダリヤ園見学、芋煮会、温泉入浴等季節ごとの外出など、利用者の希望にそった楽しみが見い出せる支援がなされている。		
(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。	居室やテラス、玄関は日中鍵を掛けることなく自由に入出入りできるようになっており、外出傾向のある方には職員の見守りによる対応を行っている。		
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	防災訓練は年2回、地元消防団の協力を得ながら行われ、災害時や利用者の捜索時には地域の方の協力と支援がある。また、非常時用の水や乾パンの確保を行っている。		

山形県 グループホーム新緑の丘

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	食事量と水分摂取量は毎日チェックして利用者の状態を把握している。また、職員の中に栄養士がいるため、栄養バランスや献立内容も片寄らず、飽きがこないように配慮している。		
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	生活空間は広く清潔が保持され、季節の写真や植物が飾られている。また、ガラス窓は広く、季節の移り変わりや自然の光が十分入るように工夫されている。		
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活かし、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	使い慣れた家具や家族の写真、植物などが飾られ、居心地よく過ごせるよう配慮されている。		