

# 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	670102128
法人名	株式会社 ジェイバック
事業所名	グループホーム もも太郎さん(黄金)
訪問調査日	平成 19 年 11 月 19 日
評価確定日	平成 20 年 1 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かぬ場合は、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12月26日

## 【評価実施概要】

事業所番号	670102128
法人名	株式会社 ジェイバック
事業所名	グループホーム もも太郎さん(黄金)
所在地 (電話番号)	山形県山形市黄金81番1号 (電話) 023-646-6577

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11月19日	評価確定日	平成20年1月8日

## 【情報提供票より】(平成19年10月1日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成18年3月25日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	15 人	常勤	14 人, 非常勤 2 人, 常勤換算 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	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)	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( 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 1,200 円		

### (4) 利用者の概要(10月1日現在)

利用者人数	18 名	男性	3 名	女性	15 名
要介護1	6 名	要介護2	5 名		
要介護3	5 名	要介護4	2 名		
要介護5	名	要支援2	名		
年齢	平均 83.35 歳	最低	69 歳	最高	97 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	伊藤泌尿器科クリニック 城西医院
---------	------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

市の郊外にあるこのホームでは「自由に生きる」「家族の絆を大切にする」を理念としながら、認知症のある高齢者の方であってもそれぞれのペースで自由に生活を送ることができるようにしたいと考えています。また、利用者のご家族の絆や関係性が、ホーム利用によって途切れることのないよう、利用者家族も本人と一緒に入居できる「家族部屋」を1ユニットに2部屋設ける工夫も試みられています。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	<p>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)</p> <p>緊急時の手当のマニュアルは作成されているが、緊急時の実際の手当の研修は未実施であり、また、インフルエンザの予防接種は実施されているが、感染症対策マニュアルも未整備のままである。</p>
	<p>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</p> <p>自己評価を行う際に、評価項目の一部については管理者が職員に意見を求めているが、職員全員による取り組みは行われていない。また、前回評価で改善が期待されていた点についても、大半は取り組まれていない。評価のねらいや活用方法を全職員が理解できるように工夫しながら、評価の一連の過程に職員全員で取り組むことにより、サービスの質の確保・向上を図ることが期待される。また、評価結果に対する具体的な取り組みを積極的に進める取り組みが期待される。</p>
重点項目②	<p>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)</p> <p>町内会長、市職員、包括支援センター職員、管理者、職員が参加し、今年の春に1度開催されたのみとなっている。また、会議の構成メンバーの中に家族等が入っていない。利用者の家族等もメンバーに入ってもらいながら、運営推進会議を定期的に開催し、事業所活動状況や利用者の状況の報告、自己評価結果と外部評価結果の説明及び改善に向けた取り組みの報告、事業所と地域との交流促進のための話し合いなどから参加メンバーの率直な意見を引き出し、それらをサービスの向上にも具体的に活かしていく取り組みが期待される。</p>
重点項目③	<p>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)</p> <p>意見箱の設置や家族との電話や面会時などには、意見を言いやすい雰囲気づくりに極力努めている。</p>
重点項目④	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>町内会に入り、日常の生活で近隣農家から野菜のもらい受けや購入、公民館祭への参加、ボランティアなどの訪問を受け入れるなど、自然に地域と交流を図っている。</p>

## 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	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	独自の運営理念を職員全員でつくりあげているが、地域密着型事業所としての理念にはなっていない。	○	地域に周知、理解されつつある状況であるが、地域の支援をより得ながら発展してゆくためにも、地域密着型サービス事業所としてのホーム理念を作り上げて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	玄関、スタッフルームの目立つ所に運営理念を掲示しており、職員は会議等で唱和し、利用者に対しての言葉かけについて職員同士注意し合うなど、日々の中で反映させている。		
<b>2. 地域との支えあい</b>					
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	町内会に入り、日常生活で近隣農家から野菜のもらい受けや購入、公民館祭への参加、ボランティアなどの訪問を受け入れるなど、自然に地域と交流を図っている。		
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
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	自己評価を行う際に、評価項目の一部については管理者が職員に意見を求めているが、職員全員による取り組みは行われていない。また、前回評価で改善が期待されていた点についても、大半は取り組まれている。	○	評価のねらいや活用方法を全職員が理解できるように工夫しながら、評価の一連の過程に職員全員で取り組むことにより、サービスの質の確保・向上を図ることが期待される。また、評価結果に対する具体的な取り組みを積極的に進める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	町内会長、市職員、包括支援センター職員、管理者、職員が参加し、今年の春に1度開催されたのみとなっている。また、会議の構成メンバーの中に家族等が入っていない。	○	利用者の家族等もメンバーに入ってもらいながら、運営推進会議を定期的開催し、事業所活動状況や利用者の状況の報告、自己評価結果と外部評価結果の説明及び改善に向けた取り組みの報告、事業所と地域との交流促進のための話し合いなどから参加メンバーの率直な意見を引き出し、それらをサービスの向上にも具体的に活かしていく取り組みが期待される。

山形県 グループホームもも太郎さん(黄金)

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>	福祉バスなど、利用者の生活に必要な情報・制度について確認・相談を行い、利用者のサービスの向上につなげている。		
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>	家族面会時に利用者の状態を伝えたり、行事の写真を見てもらうことなどにより、健康状態や暮らしぶりが家族に報告されている。また、金銭管理については家族の了解を得てホームで立替払いを行い、その請求書を家族に送付している。職員の異動は開設以来なかった。		
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>	意見箱の設置や家族との電話や面会時などには、意見を言いやすい雰囲気づくりに極力努めている。		
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>	常時、2つのユニット間で職員・利用者が行き来しながら、馴染みの関係ができています。開設以来職員の異動はなかったが、職員の交替があった場合は、引き継ぎの時間を多くとり、できるだけダメージを与えないようにしたいと考えています。		
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>	本年度から、運営者がホームに年に数回来所するようになり、また、管理者が法人主体の施設長会議に月2回出向いて、法人全体で人材育成、職員研修に力を入れ始めている。研修に参加した職員の報告書は、全職員に回覧されて研修内容を共有できるようにしている。		
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</p>	県のグループホーム連絡協議会や地区ブロック協議会での学習会に参加しながら同業者との交流を図っており、他事業所と職員の交換研修も実施してサービス向上につなげている。		

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ぶ哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	職員は、利用者に対して尊敬の気持ちを忘れずに対応しており、料理の味付け、掃除、談話などを通して、共に支えあいながら、自由で穏やかな生活ができるようにしている。		
<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	利用者の思いや要望を丁寧な観察を行うことで把握し、利用者の立場に立って考えるようにしており、困難な時は家族から意見や情報をもらうように努めている。		
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	本人、家族の要望を取り入れ、担当者職員間で検討した介護計画が個別に作成されている。		
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	介護計画の期間が1ヶ月または3ヶ月となっても、計画見直しが1年後に行われている例や現状を踏まえた関係者との話し合いがなされていない例が見受けられた。	○	介護計画は、あらかじめ設定された期間ごとに見直しを行う取り組みが期待される。また、本人、家族の要望や状態の変化に応じて必要な関係者とも話し合い、現状に即した新たな介護計画を作成していく取り組みも期待される。

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>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	本人及び家族の希望で、以前からのかかりつけ医に通院している場合もあるが、大半はホーム協力医の定期的な往診を受けている。また、家族による付き添いが困難な場合は、かかりつけ医への通院支援も行っている。		
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 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向けた取り組みとして、利用開始時、家族等に十分な説明を行い同意を得ており、機会あるごとに家族と繰り返し話し合い、関係者間での方針の共有に努めている。		
<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	記録類は事務室の鍵のかかる棚に保管し、外部の人の目に触れないようにしており、個人情報保護の徹底や秘密保持が図られるようにしている。また、利用者への言葉かけや対応の面では、自尊心を傷つけないように職員全員で注意しながら日々取り組んでいる。		
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	利用者一人ひとりの希望を聞き、散歩、掃除、ぬり絵など、無理強いはず支援するよう努めている。		

山形県 グループホームもも太郎さん(黄金)

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	「おしぼり並べ」「下膳」は利用者も行うが、それ以外のことはほとんど職員が行い、利用者は準備された食事を食べる。	○	一人ひとりの好みや力を引き出して活かしながら、利用者と職員と一緒に、食事をより楽しめようという関わり方と取り組みが期待される。
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	利用契約時に、利用者の入浴希望曜日や時間帯を聞いており、希望すればいつでも入れるような受け入れ態勢であるが、現在は一日おきに午後3時～午後4時に入浴している。		
<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	近所への散歩、買い物、「かかし祭り」の作品制作、手芸、民謡、談話など、利用者の特技や趣味を活かしながら、無理強いすることなく支援している。		
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	近隣公園への散歩や買い物など、利用者の希望やその日の状況をみて、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。	ホームの外に出て行こうとする利用者があるという理由から、一方のユニットには施錠がなされている。	○	利用者が外に出て行こうとする理由の分析、利用者への職員の関わり方の検討、センサーやチャイム等の設備についての検討、鍵をかけることの弊害についての再確認を全ての職員で行い、日中は鍵をかけなくても安全に利用者が過ごせるような工夫に取り組んでみることを期待される。
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、5月と10月の2回行うことになっていたが、11月19日現在、まだ実施されていない。	○	運営規定の内容を確認の上、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をすすめる取り組みが期待される。

山形県 グループホームもも太郎さん(黄金)

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	献立については、法人内の事業所の献立を参考に、高齢者の好みに合うように立てている。また、利用者一人ひとりについても、毎日の食事内容・量を記録し、栄養状態の把握に努めている。		
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	リビングルームは眺めや日当たりも良く、明るく落ち着いてゆったりしている。また、壁には利用者の行事の写真や季節のちぎり絵、観葉植物などが飾られ、ダイニングルームでの料理の様子や匂い等も感じることができ、利用者が居心地よく過ごせる空間になっている。		
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	ベッド、クローゼット、テレビ、加湿器等が用意され、使い慣れた飯台、ソファ、仏壇、家族の写真など愛用の日用品が持ち込まれている。また、各ユニットに、家族部屋(二人部屋)が2室設けられている。		