

# 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	671500288
法人名	社会福祉法人 長井弘徳会
事業所名	グループホーム リバーヒル長井
訪問調査日	平成 19 年 11 月 2 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12月26日

## 【評価実施概要】

事業所番号	671500288		
法人名	社会福祉法人 長井弘徳会		
事業所名	グループホーム リバーヒル長井		
所在地 (電話番号)	山形県長井市寺泉3081番地21 (電 話) 0238-84-8550		

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2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9月28日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成15年10月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	16 人	常勤	16 人, 非常勤 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	木造平屋 造り	
	1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)	48,000 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)	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 1,000 円		

### (4) 利用者の概要(9月28日現在)

利用者人数	18 名	男性	3 名	女性	15 名
要介護1	3 名	要介護2	6 名		
要介護3	7 名	要介護4	2 名		
要介護5	名		要支援2	名	
年齢	平均 85.1 歳	最低	72 歳	最高	91 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	介護老人保健施設リバーヒル長井・公立置賜総合病院・斉藤歯科医院
---------	---------------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームは法人の施設エリアの中にあり、自然に恵まれた閑静な場所に建てられており、周辺には住宅が少ないという状況はありますが、グループホームとその利用者が地域住民との交流を図るために、進んで地域に出かけていく大切さをすべての職員が十分に理解・認識しており、日頃から地域の人々との関わりを大切にするように努めています。  
「心と心をかよわせて、笑顔と笑顔をかわしあい、あなたらしい生活の支援」という理念を常に念頭においてケアが提供されており、その積み重ねの実践を通して、利用者一人ひとりがそれぞれのペースに合わせたゆったりと生活できている「その人らしく暮らせるホーム」となっています。

## 【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)
	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) 職員全員で自己評価についての話し合いを8月と9月に持ち、意見を出し合い職員共有のものと考え、サービスの向上につなげている。
重点項目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) 平成18年1月より2ヶ月に1回、民生委員や地区長、包括支援センターの職員、認知症の介護経験者の方に出席いただき、ホームの状況の報告や食事を一緒に摂ってもらうことで意見をもらい、ケアの向上につなげている。
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) 苦情委員会を設けており、家族の意見を聞ける場面を設定している。また、アンケートを取ることで意見や苦情の把握に努めている。
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) 職員が率先して地域の中に出て行くことを目標として、地域の神社の清掃に向いたり、地域の風習行事である「やははいる(どんと焼き)」や運動会に参加することで地域の人との交流を行っている。

## 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	職員は6月と10月にスタッフ会議を行い、地域密着型サービスとしてのホーム独自の理念を作り上げている。		
		○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	常に業務の中で理念を話題にし、意識しながら理念の実現に取り組んでいる。		
<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	職員が率先して地域の中に出て行くことを目標として、地域の神社の清掃に向いたり、地域の風習行事である「やははいろ(どんと焼き)」や運動会に参加することで地域の人との交流を行っている。		
<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	職員全員で自己評価についての話し合いを8月と9月に持ち、意見を出し合い職員共有のものと考え、サービスの向上につなげている。		
		○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、そこで意見をサービス向上に活かしている	平成18年1月より2ヶ月に1回、民生委員や地区長、包括支援センターの職員、認知症の介護経験者の方に出席いただき、ホームの状況報告や食事を一緒に摂ってもらうことで意見をもらい、ケアの向上につなげている。		

山形県 グループホームリバーヒル長井

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>事故報告書を提出する場面はあるが、直接市町村と連携する場面はなかった。</p>	○	<p>利用者等へのよりよいサービス提供がさらに可能となるように、ホームと市町村との連携を、より深められる取り組みの検討も加えてみることを期待される。</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>利用者の暮らしぶりや健康状態は、年4回発行されているホーム便りや面会時等にも報告されており、職員異動については行事の時を利用して紹介している。また、金銭管理の状況も定期的に家族に確認してもらっている。</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>苦情委員会を設けており、家族の意見を聞ける場面を設定している。また、アンケートを取ることで意見や苦情の把握に努めている。</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>職員の異動が決定してからユニットに顔を出してもらい、利用者と交流を持ちながら馴染みの関係を築いてもらうようにしている。</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>職員は法人全体の研修に参加したり、外部の認知症の研修や実践者研修、リーダー研修に、段階に応じて研修を受ける機会を設けている。</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>置賜地区のグループホーム連絡協議会を4月に立ち上げ、ターミナルケアの実例を話し合ったり、情報交換を行っている。また、交換研修にも参加し、利用者に対する対応の仕方など研修で学んだことをサービスの向上にもつなげている。</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)
<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	本人の得意とする縫い物をしてもらったり、食事の準備を一緒に行い教えてもらうことで、共に支えあう関係ができています。また、利用者の話を聞くことで共感することもありました。		
<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	利用者一人ひとりの表情、言葉、行動から気持ちや意向をくみ取り、一人ひとりの生活のペースを崩すことなく支援をするように努めている。		
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	介護計画書は、本人や家族の意向、希望を聞き、職員で話し合いながら作成されており、支援内容に反映した計画書になっている。		
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	介護計画の期間内に状態変化があれば、その都度見直しを行い、現状に即した計画書を作成している。		

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	利用者ごとそれぞれかかりつけ医に受診しており、必 要に応じてホームからかかりつけ医に連絡し、必要な 指示やアドバイスをもらっている。		
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 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	重度化や終末期ケアについて対応方針が決められて おり、利用開始時、家族や本人に話をしている。また、 職員は状況に応じて家族や主治医と話し合いを持ち、 介護計画やスタッフ会議で共有されている。		
<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	職員は利用者の自尊心を考えながら、声かけや対応の 仕方への配慮をしている。		
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	就寝時間や起床、食事の時間は、利用者一人ひとりに 合わせた対応がされており、編み物や散歩など「その 日にしたいことをしてもらおう」場面作りをしている。		

山形県 グループホームリバーヒル長井

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>(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	利用者の希望や好みを取り入れ、食事の支度や調理を一緒に行っている。また、月曜日と金曜日を「ご馳走の日」として設け、バイキングメニュー等を取り入れながら、食事が楽しくなるように支援している。		
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	入浴は毎日実施しており、利用者の意向に合わせて、ホーム利用前に入浴スタイルをできるだけ続けられ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	食事の支度の手伝いや花植え、縫い物、掃除などをして日々過ごしてもらってる。また、歌をうたったり貼り絵をしたり、散歩をすることにより気晴らしや楽しみの支援をしている。		
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	天気の良い日は庭に出てお茶を飲んだり、ホーム周辺の散歩に出かけている。また、冬場にも外食の機会を設け、戸外に出られるよう支援している。		
<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。	玄関にはチャイムとセンサーが付いていることもあり、月曜から金曜は施錠していないが、土曜と日曜は勤務している職員の人数が少なくなることが多く、その少ない人数で業務を行うことになるため、家族から「違和感がある」とも言われているが、玄関に常時施錠している状況も見られる。	○	玄関に施錠することが利用者や家族等に与える影響について、職員全員で利用者や家族等の立場からの再確認も行いながら、土曜・日曜についても月曜から金曜と同様に、玄関に施錠を行わなくても利用者が安全に過ごすことができるようにしていくための取り組みや工夫の検討が期待される。
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	毎月第2水曜日を訓練の日と決めており、日中の訓練や夜間を想定した訓練を行っている。		

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>(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	利用者一人ひとりの状態を把握しながら、水分量や食事量を記録に残すようにしており、状態に応じて食事等の提供もされている。		
<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	利用者が集まる食堂には季節の花や装飾がされており、天井も高くゆったりとしていて落ち着いた空間となっている。また、平屋の両ユニットの間には花壇があり、季節の花々を楽しむことができる。		
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	居室は、本人が居心地よく過ごせるように、使い慣れた家具、コタツ、ビデオデッキ等が持ち込まれ、自宅にいた時に近い環境の中で、居心地よく過ごせるように工夫している。		