

# 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	672600350
法人名	有限会社 葉山
事業所名	グループホーム はやま荘
訪問調査日	平成 19 年 11 月 16 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	672600350
法人名	有限会社 葉山
事業所名	グループホーム はやま荘
所在地 (電話番号)	山形県東置賜郡高畠町大字高畠530番地1 (電 話) 0238-52-5451

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16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20日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成18年3月23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 人, 常勤換算 14 人

### (2) 建物概要

建物形態	併設/○単独	新築/改築
建物構造	木 造り	
	2階建ての	1階 ~ 2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)	34,100 円	その他の経費(月額)	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	350 円	昼食 350 円
	夕食	450 円	おやつ 200 円
	または1日当たり 円		

### (4) 利用者の概要(9月20日現在)

利用者人数	17 名	男性	3 名	女性	14 名
要介護1	0 名	要介護2	8 名		
要介護3	1 名	要介護4	8 名		
要介護5	名		要支援2	名	
年齢	平均 86.66 歳	最低	78 歳	最高	98 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	高畠町立病院・千葉歯科医院・宮田医院
---------	--------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

「来る人は拒まず」というモットーのとおり、近隣の方が気軽にホームを訪れては利用者と一緒にお茶を飲みながら団欒したり、子供たちが学校帰りに立ち寄っては利用者と一緒に過ごしている、利用者が地域の一員として普通に暮らすことができています。

「運営者と職員との協同によるホームづくり」を目指し、運営者も利用者と一緒に過ごせる時間をできるだけ多くとるようにしていることが、和やかな雰囲気の中でいつも笑顔でいられること、利用者の思いに寄り添いながら家族のように受け止められることにつながっているようです。

利用者の暮らしぶりを家族に毎月詳しく伝えてくれている「はやま荘だより」と「はやま荘近況報告」は、「とてもわかりやすく楽しい」という好評がご家族からも寄せら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	<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>感染症に対する予防や対応の取決めについての話し合いとマニュアル作成が望まれていた点について、感染症マニュアルの作成と講習会に参加した内容をミーティングの際に職員に伝達して周知を図る取り組みが行われている。</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>全職員で話し合い、改善課題に向けて前向きな姿勢で積極的に取り組み、利用者のサービス向上に具体的につなげている。</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>平成18年11月以降、2ヶ月に1回運営推進会議を開催し、評価結果や改善状況が報告され、会議で出た意見をホームの生活の中で活かす取り組みが進められている。また、運営推進会議に町の職員が参加しているため、家族の意見、要望に対する行政側の情報提供、意見交換等を通じた交流も進んできている。</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>家族から面会時に寄せられた意見・不満・苦情を運営推進会議に報告し、その結果を運営にも反映させている。また、いつでもだれでもが評価結果を見て意見等を出せるように、玄関には評価結果を備え、手にとって見れるようにしている。</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>町の多くの行事に参加し、地域の方々との交流がより多くできるように取り組んでおり、地域で暮らすホームの理念を理解してもらおう働きかけを行ったことにより、今年度の敬老会には、町内以外の方も参加してお祝いしてもらったことができた。</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	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	利用者、家族、地域の信頼を得、その人らしい生活を安心してできるよう、心かよう信頼と安心の介護を理念に掲げ、第三者にとってもわかりやすい理念になっている。		
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	理念に添った職員の心構えを明示し、理念とともに1ヶ月1回、月の最終日に2ユニット合同のミーティングで繰り返し唱和し、理念の実践に向けて取り組んでいる。		
<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	町の多くの行事に参加し、地域の方々との交流がより多くできるように取り組んでおり、地域で暮らすホームの理念を理解してもらい働きかけを行ったことにより、今年度の敬老会には、町内以外の方も参加してお祝いしてもらうことができた。		
<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	全職員で話し合い、改善課題に向けて前向きな姿勢で積極的に取り組み、利用者のサービス向上に具体的に繋がっている。		
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、そこで意見をサービス向上に活かしている	平成18年11月以降、2ヶ月に1回運営推進会議を開催し、評価結果や改善状況が報告され、会議で出た意見をホームの生活の中で活かす取り組みが進められている。また、運営推進会議に町の職員が参加しているため、家族の意見、要望に対する行政側の情報提供、意見交換等を通じた交流も進んできている。		

山形県 グループホームはやま荘

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	町の高齢者虐待防止連絡会、地域包括ケア会議、グループホーム置賜ブロック会の会員となり、市町村とともにサービスの向上に取り組み、その内容を全職員に伝達し共有している。		
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	利用者の暮らしぶりを家族に月1回お便りや近況報告等の紙面で報告されており、金銭管理についても家族面会時に明細書で報告して確認のサインを受けている。また、健康状態については変化時、通院の結果を随時報告している。		
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	家族から面会時に寄せられた意見・不満・苦情を運営推進会議に報告し、その結果を運営にも反映させている。また、いつでもだれでもが評価結果を見て意見等を出せるように、玄関には評価結果を備え、手にとって見れるようにしている。		
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	ユニットにこだわらず、職員と利用者がお互いに挨拶を交わし、また、行事を合同で行うことにより、職員と利用者の馴染みの関係を築いている。		
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	随時、外部研修に参加しており、その内容は詳細に記録に残して伝達研修を行い、全職員に周知している。また、職場内研修も行われている。		
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	地域のブロック会議への参加によるサービス向上にはすでに取り組んでいるが、職員の交換研修はこれから取り組みたいと考えている。	○	利用者へのサービスの向上をさらに進めていくためにも、職員の交換研修の実施等の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	その人の生活歴を理解して得意分野を見出し、人生の先輩として利用者を尊敬する姿勢で接しており、日常の会話の中でも地域に昔からある行事や料理など、利用者の知識を引き出す会話を心がけている。また、字を書くのが得意な方にはその日の献立のメニューを白版に書いてもらうなど、利用者と一緒に支えあう関係作りに努めている。		
<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	利用者の思いや意向を受けとめ、安心して話し合える場を多く持ちながら、一人ひとりの意向の把握に努めている。また、言葉で表現しにくい利用者の方でも、表情や様子から意向をくみ取るようにしている。		
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	家族との話、ケース会議、毎日の申し送りなどで、一人ひとりの気づきを話し合っ介護計画に反映している。オムツに排泄していた利用者が、統一した介護計画に基づく支援により、トイレで排泄できるようになった例もあった。		
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	本人・家族・担当・必要な関係者出席のもと、介護計画の見直しについて話し合いをしている。また、状態変化時は随時開催し対応している。		

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	本人と家族の希望を受け入れた、かかりつけ医への受診が行われており、家族が付き添えないときは職員が付き添うこともある。また、ホームの協力医療機関からの月1回の往診、歯科からの往診も可能であり、適切な医療が受けられる支援体制がある。		
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	重度化した時や終末期のあり方については、本人や家族の希望を受け、医療とも相談し、方針の共有に向けた話し合いを進めるようにしており、常時医療行為が必要になった場合は、他機関や他施設を利用することになることを伝えている。		
<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、第三者の目に触れないように収納棚で保管されており、利用者の写真掲載についても家族に同意を得て、各人のプライバシーの尊重に十分気配りをしている。		
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	利用者のその日の体調や希望に添って、食事時間・入浴・余暇活動など、一人ひとりのペースに合わせた支援を行っている。		

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>(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	調理の音や食欲をそそる香りを感じ、味見と盛り付けの手伝いや下膳なども積極的に利用者も行っている。また、利用者の好物である「餅」は、「ぼた餅」にして提供し、のどに詰まらせる等の危険を回避しながら、楽しく・おいしく・安全に食べられ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	希望に添って毎日入浴する方、1日おきに入浴する方と臨機応変の対応と支援がなされており、生活習慣を尊重した入浴を支援している。		
<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	包丁砥ぎ、玄關の掃除、新聞取り、食事の盛り付け、洗濯物たたみ、花への水やりなど、利用者一人ひとりがそれぞれに決まった役割を持ちながら、生きがいをもって暮らしている。また、利用者のこだわりを大切に考えた支援を行っており、利用者が行きつけの個人商店利用を希望すれば、距離が離れていても馴染みの店と一緒に買い物に出かけている。		
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	散歩やドライブなどに出かけ、変わり行く季節を感じられるような支援を行っている。		
<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、居室や日中玄關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。	「お出かけの好き」な方には、その都度職員が付き添って近隣を散策し、気分転換によりストレスを減らし、鍵をかけないでも安全に過ごせるように工夫している。また、高齢者虐待の研修にも参加し、日中鍵をかけることへの弊害を十分に理解して対応している。		
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	避難訓練を行い、災害時の避難方法・場所の確認がされている。非常連絡網も整備されており、夜間緊急対応職員の連絡網も明示され、通報訓練の実施も行われている。セキュリティ設備も整い、異常時はセキュリティ会社に通報されるシステムになっている。地域住民の理解と協力については運営推進会議時に働きかけている。		

山形県 グループホームはやま荘

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	水分1日1200ccを目安にし、栄養バランスを考えた献立作りに努めている。献立表は、栄養士に確認してもらいアドバイスを得ている。		
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	リビングの家具の配置は利用者の希望に添って設置し、みんなが団欒し、寄り添うことができるようソファを南側に置き、そこでゆったりと団欒している。また、コタツには横になって居眠りをしている方もおり、利用者はそれぞれが思い思いに居心地のよい生活をエンジョイしている。		
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	居室内に、仏壇、使い慣れた箆笥、花の鉢植えなどを置いており、利用者がその人らしく居心地よく過ごせるように配慮している。		