

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	672700309
法人名	社会福祉法人 いいで福祉会
事業所名	グループホーム ひめさゆり荘
訪問調査日	平成 19 年 11 月 9 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	672700309		
法人名	社会福祉法人 いいで福祉会		
事業所名	グループホーム ひめさゆり荘		
所在地 (電話番号)	山形県西置賜郡飯豊町大字添川3514番地82 (電 話) 0238-74-2011		
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9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17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	7 人	常勤 7人, 非常勤	人, 常勤換算 6.8人

(2) 建物概要

建物形態	併設/○単独	新築/改築
建物構造	平屋 造り	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)	18,000 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 1,000 円		

(4) 利用者の概要(9月20日現在)

利用者人数	9名	男性	2名	女性	7名
要介護1	2名	要介護2			名
要介護3	4名	要介護4		2名	
要介護5		要支援2		1名	
年齢	平均 83.7歳	最低	81歳	最高	91歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	飯豊町国民健康保険診療所
---------	--------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

住み慣れた地域の中にとけ込みながら、嫌な思いや寂しい思いをさせることなく、一人ひとりの利用者や家族に安心感を与えることができるように細やかな気配りがなされ、また、ホームの立地環境から隣近所の家々とは離れてはいますが、ボランティアの受け入れや避難訓練への協力などを通して、地域の方々とはふれ合う機会ももうけられています。
利用者職員との「馴染みの関係」の中で培われてきた「安心」と「信頼」により、「どんなに小さなことでも心配してくれる」「(認知症があっても)できる範囲の仕事させてもらえる」「表情が以前に比べて穏やかになった」などの声が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>前回評価では、利用者の居室がホテルのようにやや殺風景な印象もあったが、ホーム職員の配慮と工夫、さらに家族への継続的な働きかけによって利用者家族の理解と協力を得ることができ、利用者の居室には、ポスターや写真などの持ち込みも多くなり、賑やかで個性的な居室となっていた。</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>自己評価及び外部評価の必要性は認識されているものの、今回の評価は管理者単独で行っている。評価項目一つひとつを職員全員で点検していく過程が重要であるため、運営者、管理者、職員が協力しながら、全員で評価の一連の過程に取り組んでみることを期待される。</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>運営推進会議は実施されていないため、運営推進会議を早急に開催し、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定期的に行い、そこでの意見をサービス向上に具体的に活かす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>意見箱の設置と家族面会時の職員の声かけにより、意見や不満を言い出しやすいようにしている。また、出された意見や不満を職員で話し合い、運営に反映させている。</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>地域の餅つきや運動会、お祭りなどに積極的に参加している。また、地区の学生や一般の人がボランティアとしてホームを訪れ、草むしりなどを利用者と一緒にしながら、地域の方と交流を図ることに積極的に取り組んでいる。</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					
		○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	地域社会との交流も深めながら、利用者の能力に応じて安定した生活を営むことができる支援を目指しており、地域にとけ込んだホームとなるように努めている。		
		○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	管理者と職員は、スタッフ会議やミーティングで理念について話し合いを行い、理念を意識しながら日々のケアに取り組んでいる。		
2. 地域との支えあい					
		○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	地域の餅つきや運動会、お祭りなどに積極的に参加している。また、地区の学生や一般の人がボランティアとしてホームを訪れ、草むしりなどを利用者と一緒にしながら、地域の方と交流を図ることに積極的に取り組んでいる。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
		○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	自己評価及び外部評価の必要性は認識されているものの、今回の評価は管理者単独で行っている。	○	評価項目一つひとつを職員全員で点検していく過程が重要であるため、運営者、管理者、職員が協力しながら、全員で評価の一連の過程に取り組んでみることを期待される。
		○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	運営推進会議は実施されていない。	○	運営推進会議を早急に開催し、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定期的に行い、そこでの意見をサービス向上に具体的に活かす取り組みが期待される。

山形県 グループホームひめさゆり荘

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	<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>	町の担当者が来所した際、また、電話をした際に情報を共有するようにしており、サービスの質の向上に共に取り組んでいる。		
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>	利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭の出納は、1ヶ月に一度家族の来所時に個々に合わせた報告がなされている。また、職員の異動は、その都度広報誌にて家族へ報告を行っている。		
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>	意見箱の設置と家族面会時の職員の声かけにより、意見や不満を言い出しやすいようにしている。また、出された意見や不満を職員で話し合い、運営に反映させている。		
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>	利用者と職員の馴染みの関係を維持するために、職員の異動は最小限に行っている。やむなく異動があった場合は、引き継ぎを十分に行い、利用者へのダメージを少なくするように配慮している。		
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>	事業所の内・外の研修会や勉強会は、年度の初めに、きちんと計画が立てられており、職員の経験などに応じて研修会への参加の機会を設けている。また、それらの研修会や勉強会の報告は、伝達会議の中で発表が行われている。		
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>	置賜地区グループホーム協会に加盟しており、周辺のグループホームと交換研修を行ったり、定期的に関われる勉強会に参加して、質の確保と質の向上を目指している。		

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)
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、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	利用者一人ひとりの今までの経験を活かした、野菜の作り方、しその実の塩漬け、ひょう干しの手順など、得意なところで力を発揮してもらっており、利用者から学んだり教えてもらう場面が数多くある。		
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	少人数の馴染みの関係を活かして、利用者がどのように暮らしたいか、何をしたいか、誰に会いたいのか、入浴の希望時間などを本人から聞いている。困難な方は家族に聞いたり、本人の表情や行動から把握でき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	介護計画は、本人と家族から事前に聞き取りを行い、それを基にして職員全員で意見やアイデアを出しながら話し合いを行い、個々に合わせた計画を作り上げている。		
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	介護計画は、3ヶ月に一度見直しを行っている。それ以前に状態の変化が見られた場合は、本人や家族と話し合いを行い、その状態に応じた見直しが行われている。		

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)
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	利用者全員が、本人及び家族が希望したかかりつけ医 での受診になっている。受診は、家族が同行することを 基本としているが、都合のつかない場合や緊急時には 職員が代行することになっている。		
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	契約時から、終末期のあり方について、本人や家族と 話し合いが行われており、運営者や全職員とが考えを 共有しながら対応している。		
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	利用者一人ひとりの誇りやプライドを損ねないように、 名前の呼び方や言葉づかいには十分注意している。ま た、プライバシー保護の徹底を行い、個人情報か他の 利用者や外部に洩れないようにしている。		
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	グループホームの基本的な流れはあるが、利用者一人 ひとりの生活のパターンを崩さず、希望や要望があれ ばできるだけ実現できるように支援している。		

山形県 グループホームひめさゆり荘

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	食事が楽しみなものになるように、自分たちが畑で作った野菜を使用して副菜を作ったり、料理の準備や後片付けをしたりしながら、食事の一連の工程を利用者と職員が楽しみながら行っている。		
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	利用者一人ひとりの希望に応じて、いつでも入浴が可能である。入浴が嫌いな利用者はなく、入浴剤を入れるなどして、入浴が楽しめるように支援している。		
(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	毎日の暮らしが楽しくなるように、利用者一人ひとりの生活歴や力を活かして、園芸やモップ掃除、読書などを行っている。また、テレビを見ながら体操、歌、踊りを取り入れた気晴らしの支援をしている。		
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	利用者一人ひとりの希望や力に応じて、散歩や買い物、農作業の支援を行っている。また、東屋で景色を眺めたり、白鳥を見に行ったり、季節を肌で感じてもらえるように支援している。		
(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。	鍵をかけることの利用者への弊害を職員は認識しているものの、職員が手薄になる場合、利用者の安全と職員の安心のために、日中玄関に鍵をかけることが多い。	○	利用者が外出したくなる場面や理由などを再度考察し、また、その結果を基にして職員の関わり方を工夫してみることなどにより、日中は玄関に鍵をかけなくても利用者が安全に過ごせるようにしていくための取り組み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	消防署や消防団、婦人部、地域の方々の協力を得て、昼はもちろん、夜間の時間帯で招集訓練及び避難訓練を行っており、利用者の安全な避難誘導と避難場所を確認している。また、ヘルメットや飲料水等備品の準備もある。		

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)
(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	利用者一人ひとりの栄養摂取量と水分量は、毎日の記録で大まかに把握できている。また、過去のデータを参考に残食の少ないメニューにするなど、利用者の食が進むように支援している。		
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	共有空間は、利用者による手作りの装飾品と窓から見える外の景色により季節が感じられる。また、日々の生活を快適に過ごしてもらえるように、温度や湿度の管理、ブラインドによる光の調整、音への配慮を行っている。		
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	持ち込みの品は少ないものの、使い慣れたテレビや冷蔵庫などが持ち込まれている。また、家族の書いたポスターや折り紙が貼られていて、利用者が安心して居心地よく過ごせる場所になっている。		