

# 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	670700939
法人名	十和建設株式会社
事業所名	認知症高齢者グループホーム「和心」ふじ荘
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	670700939
法人名	十和建设株式会社
事業所名	認知症高齢者グループホーム「和心」ふじ荘
所在地 (電話番号)	山形県鶴岡市八色木字西野335-1 (電話) 0235-78-2620

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10月1日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成18年1月17日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	17 人	常勤	16名、非常勤 1名、常勤換算 15.2人

### (2) 建物概要

建物形態	併設/○単独	新築/改築
建物構造	木造平屋ステンレス葺 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)	28,000円15室、33,000円3室	その他の経費(月額)	20,000円 他実費
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	250 円	昼食 300 円
	夕食	350 円	おやつ 50 円
	または1日当たり 円		

### (4) 利用者の概要(10月1日現在)

利用者人数	18名	男性	7名	女性	11名
要介護1	3名	要介護2	6名		
要介護3	8名	要介護4	名		
要介護5	1名	要支援2	名		
年齢	平均 83歳	最低	69歳	最高	92歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	石橋内科胃腸科医院 笹花常世歯科医院
---------	--------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

「和やかな心を持って、サービスをします」「常に目的意識を持って努力します」「利用者、家族及び地域に信頼される運営を行います」という理念を掲げた管理者や職員による取り組みの積み重ねにより、認知症高齢者が暮らすグループホームが地域の中にも徐々に受け入れられ始めてきており、要介護等の状態にある方でも、地域の中であたり前に暮らすことができるホームです。広々とした敷地、ゆったりとした玄関、落ち着きを感じさせる美術品等があり、また、敷地内の畑では、野菜を育てる楽しさと収穫する喜びを体験することもできます。

## 【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)
	運営理念の地域内での共有について、前回は周辺施設等の理解・協力への働きかけが十分には取り組めていなかったが、その後の町内会への加入、運営推進会議の開催、消防署の協力による避難訓練などにより、ホーム周辺の施設等からも理解と協力が得られるようになってきている。
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)
	前回の評価結果が職員に説明されており、また、今回の評価は職員会議で話し合い、職員全員で確認しながら記入する取り組みが進められている。
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)
	行事、利用者の状況、介護相談員制度の説明、特別養護老人ホーム等の情報などを議題とし、ほぼ2ヶ月に1回の頻度で開催されており、利用料の値上げ等についての質問に対する説明も行われている。
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)
	利用者の得意な分野、好きな事柄をホームでの生活にも取り入れてほしいという家族の意見を反映させ、利用者が好きな花の手入れを利用者自身ができるように、ミーティングや職員会議でも取り上げ、個別に必要な支援を行うようにしている。
重点項目⑤	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	町内会への加入、地元のお祭りへの参加、小学校の見学の受け入れ、夏祭りのお神輿しがホームにも来るなど、地域との交流に努めている。

## 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>					
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、地域に信頼される運営を行うことを含めた、事業所独自の理念を作り上げている。		
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	理念を事業所内に掲示し、常に意識して業務にあたるよう、ミーティングや職員会議等の場で「職員がイライラすれば利用者もイライラする等」の話しをして、理念の実践に取り組んでいる。		
<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	町内会への加入、地元のお祭りへの参加、小学校の見学の受け入れ、夏祭りのお神輿しがホームにも来るなど、地域との交流に努めている。		
<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	前回の評価結果が職員に説明されており、また、今回の評価は職員会議で話し合い、職員全員で確認しながら記入する取り組みが進められている。		
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	行事、利用者の状況、介護相談員制度の説明、特別養護老人ホーム等の情報などを議題とし、ほぼ2ヶ月に1回の頻度で開催されており、利用料の値上げ等についての質問に対する説明も行われている。		

山形県 認知症高齢者グループホーム「和心」ふじ荘

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)
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	市の福祉課の介護事業者の部会があり、年3回の研修会、情報交換会があり、その他に必要時は、電話連絡を行ったり出向いたりしている。		
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	行事の際の様子は写真を用いて報告されているが、利用者の日々の暮らしぶりや健康状態の報告は面会時に口頭のみで行われており、また、金銭管理や職員の異動についても、十分な報告とはなっていない。	○	家族等が知りたい内容や情報について、家族等の立場からも検討し、利用者の暮らしぶり、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となるような具体的な取り組みの検討が期待される。
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	利用者の得意な分野、好きな事柄をホームでの生活にも取り入れてほしいという家族の意見を反映させ、利用者が好きな花の手入れを利用者自身ができるように、ミーティングや職員会議でも取り上げ、個別に必要な支援を行うようにしている。		
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	管理者交代の時はお知らせを行っており、職員の異動時は、説明して理解してもらうようにして、影響を最小限にするようにしている。		
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	外部研修、内部研修、ミーティングは行われているものの、離職してしまう職員が多く定着しない状況がみられ、それぞれの段階に応じて職員を育てていく取り組みには至らない状況も見られた。	○	必要な研修テーマや研修内容について職員自らが検討したりアイデアを出していく機会を設け、そこで出された内容も踏まえながら、年間の研修スケジュールに基づいて研修の機会を確保し、それぞれの職員の段階やニーズを考慮して職員を育てていく取り組みも期待される。
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	県グループホーム協議会の研修会に参加したり、市福祉課の研修会に参加することにより、質の向上に努めている。		

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>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	畑仕事や花の手入れ、食事の下ごしらえや食器拭きなどを一緒に行き、会話の中で昔のことを聞いたり、共に支えあう関係を築いている。		
<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	暮らし方などは本人や家族の意向を取り入れながら対応し、帰宅願望が出た場合でも、その人の立場に立って考え対応するようにしている。		
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	ユニットごとにケース検討会は行われているが、本人や家族の意見等や関係者のアイデア等を取り入れた計画とはなっておらず、介護する側からみた介護計画となってしまう状況が見られた。	○	介護計画の中に本人や家族の意見やニーズ等を十分に反映させながら、また、すべての職員や必要な関係者のアイデア等をより取り入れながら、利用者一人ひとりに合わせた利用者本位の介護計画を作成していく取り組みも期待される。
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	介護計画の見直し時期より前に利用者の状態変化があった場合、従来の介護計画の評価や関係者との話し合いを実施し、現状に即した新たな介護計画を作成する取り組みは行われていない。	○	利用者の状態に変化があった場合は、職員間での検討、本人や家族の意見等の確認、必要な関係者の意見等の把握を行い、課題分析を再度実施して、従来の介護計画の内容を現状に合わせて変更していく取り組みが期待される。

山形県 認知症高齢者グループホーム「和心」ふじ荘

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)
<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	ホーム利用後も引き続き以前の主治医に通院してもらい、受診からの変化や毎日の血圧や体温等の情報を家族と共有し、医院からの注意などはホームに伝えてもらい、よい関係が築けるようにしている。		
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 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	入院や重度化した場合の受け入れ態勢を利用開始時に説明し、主治医からの情報に基づき、入院時の対応を重点的に話している。また、医療に関する内容は随時家族と話し合い、職員間で情報を共有している。		
<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	職員会議やミーティングで注意を促し、記録や個人情報事務所や各ユニットの所定の場所に置くようしており、言葉かけ等の研修を行っている。		
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	朝の食事時間が季節によって多少違ったり、起きるのが遅い方には後で食べてもらうようにしたり、入浴の順番なども希望を聞き、話し合いを行いながら過ごせるよう支援している。		

山形県 認知症高齢者グループホーム「和心」ふじ荘

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)
<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	利用者の状態に合わせ、下準備や食器拭きなどの後片付けを職員と共に行い、一緒に会話をしながら食事を楽しんでいる。		
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	夏場に畑仕事で汗をかいた時の入浴やシャワー浴、夕食後の入浴、冬場の長湯などの希望にも沿うようにしており、入浴を嫌がる方に対する支援もなされている。		
<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	それぞれの能力に応じて、畑仕事や調理、掃除の仕事、食事時の挨拶などの役割をもち、針仕事や室内でのゲームを楽しめる支援を行っている。		
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	近くの畑まで行き花をもらってきたり、散歩や畑仕事等の支援を行っている。また、買い物に行く時は、希望者と一緒に行くようにしている。		
<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。	管理者、職員は、鍵をかけることの弊害を理解し、居室や玄関には鍵をかけておらず、常に見守りを行っている。		
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	年2回の訓練のうち1回は消防署に協力してもらい、運営推進会議でも地区長・地区民への協力をお願いしている。また、夜間想定訓練も行っており、消火器、報知器の設置をしている。		

山形県 認知症高齢者グループホーム「和心」ふじ荘

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	朝・昼・夜の食事、2度のお茶の際に、それぞれの水分や摂取量を把握し、摂取が少ない時のみ記入しており、個々の状態に合わせて、お粥、刻み、とろみ等を用いた食の支援を行っている。		
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	玄関は広く、絵や彫刻、植物が置かれており、ホールにはテレビ、椅子、ソファがあり、それぞれの好みの所で過ごしている。また、建物は道路に面しているが、車の音も気にはならない。		
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	使い慣れた文机、座椅子、テレビ、箆笥、写真などが居室に持ち込まれ、家族の写真や花などを飾り、居心地よく過ごせるように工夫されている。		