

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	670401231
法人名	有限会社 HYOコーポレーション
事業所名	グループホーム 東陽館
訪問調査日	平成 19 年 12 月 11 日
評価確定日	平成 20 年 2 月 6 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20年1月31日

【評価実施概要】

事業所番号	670401231
法人名	有限会社 HYOコーポレーション
事業所名	グループホーム 東陽館
所在地 (電話番号)	山形県米沢市城北1丁目2番5号 (電話) 0238-37-8181

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12月11日	評価確定日	平成20年2月6日

【情報提供票より】(平成19年11月5日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成18年3月31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	15 人, 非常勤 1 人, 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	鉄骨・準耐火 造り	
	2階建ての 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)	1,000~1,400円/日	その他の経費(月額)	水道光熱費600円/日、他
敷金	有() 円	○無	
保証金の有無 (入居一時金含む)	○有 (100,000 円)	有りの場合 償却の有無	有/無
食材料費	朝食	450 円	昼食 450 円
	夕食	450 円	おやつ 込み 円
	または1日当たり 1,350 円		

(4) 利用者の概要(11月5日現在)

利用者人数	18 名	男性	5 名	女性	13 名
要介護1	4 名	要介護2	3 名		
要介護3	4 名	要介護4	6 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 83.4 歳	最低	64 歳	最高	97 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	三友堂病院、米沢市立病院、島津医院、中條歯科医院
---------	--------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

街の中心にあるホームと同じ建物の中には、デイサービスセンター、宅老所、カルチャーセンター、託児所等が入っており、地域密着型の複合多機能サービスが提供される中、ホーム利用者同士はもちろんのこと、乳幼児や地域の方々とも活発に交流することができ、支援や介護を必要とする高齢者の方であっても孤立することなく社会との関わりをもちながら暮らせる支援が行われています。

老舗料亭を改修した歴史と風情ある建物であるため、階段や段差などの解消が構造的に難しい所も若干ありますが、職員の援助と見守りに支えられながら、利用者が穏やかに楽しく安心して過ごすことができ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	前回評価での改善課題とその後の取り組み、改善状況(関連項目:外部4)
	②	前回評価での改善課題はありません。
重点項目	①	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	②	運営者、管理者、職員は、自己評価や外部評価の意義を十分に理解して職員全員で取り組んでおり、課題等については各会議で検討され、改善が進められている。
重点項目	①	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)
	②	運営推進会議では、現況報告、事故報告、看取り介護に関する指針の報告、外部評価の報告と今後の取り組みについての話し合いなどを行っている。また、家族等からの意見を尊重し、ホーム内温度の調整や居室窓への網戸設置を行うといった改善につなげている。
重点項目	①	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)
	③	普段から家族等に対して声かけを行ったり、意見箱の設置をしたりして運営やサービスに反映させている。また、アンケート調査の実施や家族会の設立も検討されている。
重点項目	①	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	④	町内会や地区総会への出席、町内神社の祭礼への参加、早朝の川掃除への参加など、地域の役割を担いながら交流が行われており、四季の祭り際には近隣地域全戸にチラシを配って参加を呼びかけたり、床屋へ行くことや野菜をもらおうといった日常的な交流も行われている。また、隔月発行の広報誌「東陽館だより」は、近隣の5町内会の協力を得て全戸配布(300戸)されている。

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)
I. 理念に基づく運営					
1. 理念と共有					
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	職員の意見を集約して作り上げた「この町とともに生きる。この人たちとともに暮らす。仲よく、笑って、遊んで。」という開設当初からの理念があり、行事、ボランティアの受け入れ、地域との交流を通じた生活支援が行われている。		
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	朝礼や終礼時に、運営者と管理者から運営理念等について繰り返し説明を受けて職員共通の認識が形成されており、実践にもつなげている。		
2. 地域との支えあい					
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	町内会や地区総会への出席、町内神社の祭礼への参加、早朝の川掃除への参加など、地域の役割を担いながら交流が行われており、四季の祭り際には近隣地域全戸にチラシを配って参加を呼びかけたり、床屋へ行くことや野菜をもらおうといった日常的な交流も行われている。また、隔月発行の広報誌「東陽館だより」は、近隣の5町内会の協力を得て全戸配布(300戸)されている。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
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	運営者、管理者、職員は、自己評価や外部評価の意義を十分に理解して職員全員で取り組んでおり、課題等については各会議で検討され、改善が進められている。		
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	運営推進会議では、現況報告、事故報告、看取り介護に関する指針の報告、外部評価の報告と今後の取り組みについての話し合いなどを行っている。また、家族等からの意見を尊重し、ホーム内温度の調整や居室窓への網戸設置を行うといった改善につなげている。		

山形県 グループホーム東陽館

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>事業を運営していく上で、制度の理解や確認、利用者の受け入れに関わることなどについて連携しており、サービスの向上に努めている。</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>毎月ホーム便りを発行し、利用者の暮らしぶりや行事予定、職員の異動などをお知らせしている。また、担当職員からも個別に生活の様子や健康状況をお知らせしている。金銭管理は小遣い帳に記入されており、本人、家族の確認をもらっている。</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>普段から家族等に対して声かけを行ったり、意見箱の設置をしたりして運営やサービスに反映させている。また、アンケート調査の実施や家族会の設立も検討されている。</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>1つの建物に、グループホームの他にデイサービスセンターと宅老所などがあるため、職員は利用者と同顔馴染みの関係にあるが、異動の際は支障のないように十分な引継ぎ期間を設けるようにしている。</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>普段から段階に応じて内部研修を実施しており、また、専門分野をテーマにした外部研修にもその都度参加して、職員の質の向上に取り組んでいる。</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>今年度、置賜地区の26事業所を対象とした勉強会を当事業所で実施しており、「運営推進会議」「看取り介護のあり方」などのテーマで情報交換等が行われた。また、他グループホームと交換研修を行うなど、サービスの質の向上に取り組んでいる。</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)
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	食事の準備、後片付け、野菜づくり、干柿づくりなどの場面でお互いに協力するようにしており、また、昔の話を引き出しながら、利用者に寄り添うような支援が行われている。		
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	生活の継続性を大切に考え、食事や入浴時間など、利用者の意向や家族の希望を尊重した支援が行われている。		
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、家族等の希望や意見を聞きながら、検討会議で十分に話し合いを行って介護計画を作成し、計画内容を家族に提示している。		
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	月1回の検討会議で介護計画の見直しを行っており、また、利用者の状態変化が生じた際にもその都度見直されている。		

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	本人の病状や家族の意向により、ホーム利用前のかかりつけ医を継続する方もいるが、グループホームの協力医とも連携して、通院、往診、医療相談を受けている方もいる。		
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	看取り介護の指針を作成して職員に周知を図っており、かかりつけ医や家族とも連携しながら支援を行っている。		
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	言葉づかい、声かけや誘導など、利用者の尊厳を大切に した対応を心がけている。記録等は、利用者や外部 者から見えない所に保管している。		
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	散歩、外出、食事、入浴時間など、利用者のペースや 体調、気分を大切に支援が行われている。		

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	利用者と職員が話しをしながら一緒に準備や片付けを行い、土日の食事は利用者の好みを聞きながら献立を立てている。また、選択メニューや外食も実施されている。		
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	利用者の気分や体調に合わせた入浴を支援しており、希望者には夜間入浴も実施している。また、週に1回程度、地域の温泉旅館の協力を得ながら温泉入浴を楽しんでもらっている。		
(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	地域ケアセンター「東陽館」として行っている事業の中に保育所やカルチャーセンターがあり、子どもとの交流、書道、手芸活動への参加等が行われている。また、外出や散歩など気分転換の支援や婦人会集会への参加支援なども行われている。		
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	天気の良い日には、利用者の体調や気分に配慮しながら散歩やドライブ、季節の花見、買い物などに出かけている。		
(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。	運営者、職員共に鍵をかけることの弊害を理解しており、職員の見守りで対応している。		
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	年2回の避難訓練、飲料水の備蓄、地域の警察署や町内会への災害発生時の協力依頼は行われているが、重要事項説明書にもある夜間の避難訓練(または夜間を想定した避難訓練)はまだ行われていない。	○	夜間の避難訓練(または夜間を想定した避難訓練)等を行うことにより、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を身につけられるように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)
(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	土曜日と日曜日以外の食事は常勤の管理栄養士が献立を立てており、刻み食やミキサー食等の個別対応も行われている。また、水分量の少ない方にはお茶の提供をより心がけ、栄養バランスや水分確保には十分配慮されている。		
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	老舗料亭を改築した建物であり、格子戸や障子戸が生かされた趣のある馴染みの空間となっている。また、柔らかな照明の中、壁には絵画や書が飾られ、季節を感じさせる装飾が施された居心地よい共用空間となっている。		
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	居室は概ね障子戸と畳敷きの部屋であり、利用者がかつて使用していた箆笥、机、椅子、絨毯、布団や枕等が持ち込まれた馴染みの空間となっている。また、持ち込みの少ない方については、職員が自宅に出向き、家族の協力を得ながら馴染みの品を持ち込んでもらうことも検討している。		