

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	670801125
法人名	有限会社 ふれんど
事業所名	グループホーム ふれんど
訪問調査日	平成 19 年 12 月 13 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	670801125
法人名	有限会社 ふれんど
事業所名	グループホーム ふれんど
所在地 (電話番号)	山形県酒田市古湊町9番8号 (電話) 0234-35-1210

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13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1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成18年4月1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 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	造り
	1階建ての	階 ~ 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)	38,000 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(11月1日現在)

利用者人数	18 名	男性	3 名	女性	15 名
要介護1	5 名	要介護2	5 名		
要介護3	4 名	要介護4	2 名		
要介護5	2 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 81 歳	最低	69 歳	最高	90 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	岡田内科循環器科クリニック
---------	---------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

自己評価から得られた「自らの気づき」と外部評価で伝えられた「外からのメッセージ」の両方を活かした積極的な取り組みを続けてきているホームです。利用者の生活にメリハリがつくように決められた日課はあるものの、家庭のようにその日の気分や体調、希望に応じて臨機応変な支援が行えるように努めており、入浴は午前・午後のどちらでもできます。また、のんびり・ゆったりしたリズムの暮らしを尊重しつつも、近くの保育園児や「そば打ち」講師の来訪、中・高生ボランティアの清掃や交流活動も取り入れながら、利用者の生活の質を高めることにも取り組んでいます。

【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) 緊急時の応急手当等を確実に実行できるようにするための取り組みとして、職員が必要な応急手当を行うことができるように所内研修を実施した。
	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) 前回評価での課題に職員全員で積極的に取り組んで改善を図っており、今回の評価も職員全員で評価表に目を通しながら意見を出し合って作成している。
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) 2ヶ月ごとに利用者、家族、自治会長、行政担当者の参加を得ながら開催されており、地域との関わりや防災対策についての検討が行われ、サービス向上につなげている。
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) 面会時に気軽に希望や意見が話し合えるように努めており、ホームの様子を伝えている。また、家族の希望により、利用者の状況や通院時の様子の報告を毎週行っている例もある。
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) 自治会に加入しており、地域の子供会が祭りや敬老会、正月行事等に来て踊りを披露してくれる。また、ホームの夏祭りに地域の人の協力、近くの保育園児や「そば打ち」講師の来訪、中・高生ボランティアの清掃や交流活動も行われている。

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	私たちの基本理念「ひとりひとりの希望に添った日常生活のお手伝いをいたします。1. 毎日の入浴に努めます。2. 一緒に家事をします。3. 趣味や余暇時間、食事を一緒にします。」を掲げている。	○	これまでの理念に加えて、地域密着型サービスとしての役割も目指した内容としていく取り組みも期待される。
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	日常生活の中で身近な生活の実践に努めており、職員と共に現在の理念の実践に向けて取り組んでいる。		
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	自治会に加入しており、地域の子供会が祭りや敬老会、正月行事等に来て踊りを披露してくれる。また、ホームの夏祭りに地域の人々の協力、近くの保育園児や「そば打ち」講師の来訪、中・高生ボランティアの清掃や交流活動も行われている。		
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	前回評価での課題に職員全員で積極的に取り組んで改善を図ってきており、今回の評価も職員全員で評価表に目を通しながら意見を出し合って作成している。		
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	2ヶ月ごとに利用者、家族、自治会長、行政担当者の参加を得ながら開催されており、地域との関わりや防災対策についての検討が行われ、サービス向上につなげている。		

山形県 グループホームふれんど

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>機会を見つけては市役所の担当へ相談に行き、また、電話でのやりとり等も通じた連携に努めている。</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>毎月の請求書の中に近況報告書を同封しており、ホーム全体と利用者個人、行事予定を記入して送付している。また、金銭管理はホームでは行っておらず、職員の異動等については利用者と家族に話しをしている。</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>面会時に気軽に希望や意見が話し合えるように努めており、ホームの様子を伝えている。また、家族の希望により、利用者の状況や通院時の様子の報告を毎週行っている例もある。</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>職員の異動がある場合は、事前にユニットに顔を出しながら馴染んでもらうように配慮している。</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>年間研修計画を作成しており、外部研修を年4回、それを伝える内部研修を年2回開催し、職員を育てるよう努めている。</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>市が開催するグループホーム運営会議で意見交換をしたり、電話で直接、質問や相談を行いながらネットワークづくりに努め、質を向上させていく取り組みをしている。</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)
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	利用者の経験や知恵を活かしてもらえるように、調理場面では昔の調理方法や味付けを聞きながら、日常生活の中で共に過ごし支えあえるようにしている。		
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	日常生活の中で、本人の思いや家族の意向を把握するようにしており、困難な場合は、生活歴やまわりの人から聞いたりしながら、本人本位で検討している。		
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	本人、家族から意見や希望を聞いた上で、担当の職員が課題分析を行っており、複数で話し合い介護計画を作成している。		
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	介護計画の見直しは6ヶ月ごとに行っており、利用者の状態に応じた随時の見直しも行われている。		

山形県 グループホームふれんど

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	かかりつけ医は本人、家族の希望で決めており、ホーム利用前の医療機関に引き続き受診する利用者も多い。また、通院の付き添いは家族にお願いしているが、状況に応じて職員が付添うこともある。		
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	終末期のあり方についてのホームの方針は決められてはいないが、利用者の状況に応じて家族と職員が話し合いながら、全員で対応するようにしている。		
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	利用者のプライバシーに配慮した対応や言葉かけを行っており、面会も個室や人のいない豊部屋で行っている。また、記録等の個人情報も利用者に関わらない時間に作成し、利用者や来訪者からは手の届かない場所に保管している。		
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	職員の都合ではなく、利用者のペースや希望、体調を考慮して調理や散歩、ドライブ等の生活を支援している。		

山形県 グループホームふれんど

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)
(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	利用者の希望や好みに応じ、準備や片付け等できることを職員と共に行っている。また、準備や片付けが困難な方にも、職員がお話しながら楽しく食事ができるように努めている。		
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、利用者の希望に応じて毎日8人～12人が入浴しており、毎日でも入浴できる。また、入りがらない人にはタイミングを図った声かけによる働きかけをしている。		
(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	利用者のこれまでの経験を活かし、毎日の生活の中に役割や楽しみがもてるように、菜園での作業や行事での飾り付けの作成、家事や調理等の支援をしている。		
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	ホームの中だけではなく外に出られるように、その日の利用者の希望や体調、天気を見ながら外出を支援しており、買い物や回転寿司に行くこともある。		
(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。	鍵をかけることの弊害について職員間で話し合い、日中は鍵をかけていない。また、玄関にセンサーを取り付けているが、外出しようとする利用者は注意して見守るようにしている。		
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回防災・通報訓練を実施しており、夜間を想定した職員体制での訓練も行われている。また、運営会議でも自治会長や行政も交えた災害対策についての検討もなされている。		

山形県 グループホームふれんど

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	職員に栄養士がおり、食事量や栄養バランス、水分量等のバランスを配慮して献立を作成しており、食事や水分量の摂取状況も記録して把握されている。		
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	食堂には、利用者が作成した短歌や写真、季節の飾り付けがされており、楽しく和やかな雰囲気になっている。また、共用空間が床暖房となっているため、洗濯物を室内に干して湿度に気を付けている。		
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	居室には、本棚、勉強机、パソコンを持ち込んでいる利用者もおり、居心地がよい工夫がされている。		