

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	673200416
法人名	社会福祉法人 さくら福祉会
事業所名	グループホーム北山形
訪問調査日	平成 19 年 12 月 3 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	673200416
法人名	社会福祉法人 さくら福祉会
事業所名	グループホーム北山形
所在地 (電話番号)	山形県山形市宮町1丁目7番11号 (電話) 023-615-6131

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3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10月31日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成18年3月27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	13 人, 非常勤 2 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	造り
	2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)	(月額) 1,400円	その他の経費(月額)	光熱費(月額)500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	円	昼食 円
	夕食	円	おやつ 円
または1日当たり 1,200 円			

(4) 利用者の概要(10月31日現在)

利用者人数	18 名	男性	5 名	女性	13 名	
要介護1	8 名	要介護2	6 名			
要介護3	3 名	要介護4	1 名			
要介護5	名		要支援2	名		
年齢	平均	83.8 歳	最低	68 歳	最高	96 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	二瓶内科医院 長崎歯科
---------	-------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

利用者の表情、会話、様子からそれぞれの思いや希望を察しながら、ホームに閉じこもらずに外に出かけること、認知症の進行防止のために手仕事を取り入れること、入浴をあまり好まない方でもタイミングを見計らいながら繰り返し誘ってみることなど、一人ひとりの個性に配慮した暮らしの支援を心がけています。また、運営推進会議で活発な意見交換が行われていること、事業所の特徴を生かした「介護予防教室」「お茶飲み会」を開催して地域との付き合いを広げることなどにより、地域密着型サービスの理念の実践を進めてきているホームです。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	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)
	利用者が快適に暮らせる環境面への配慮の一つとして、居室、トイレの温度調節や温度計の設置が望まれていた点については、各居室とホールに温度計を置き1日3回室温を記録しており、その都度、温度調整も行う取り組みがなされている。
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)
	昨年の改善課題に対する取り組みはそれぞれ進められているが、今回の自己評価は一部の項目(No.88~No.100)を除き、職員の半数で行ったものを管理者がまとめた。評価の全過程に職員全員で取り組みながら、評価のねらいや活用方法と意義や目的についての理解を深め、サービスの質の確保・向上につなげていく取り組みが期待される。
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)
	運営推進会議は2ヶ月に1回開催されており、サービスの実際、評価への取り組み状況、感染対策、避難訓練の実施報告、足・腰強化のため作業療法士の指導などについて、活発な意見交換が行われている。
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)
	玄関先に意見・苦情を出すための説明表があり、面会時にも声かけを行いながら気軽に話せる雰囲気づくりに努めている。また、食事内容についての要望が出された時にも、職員で話し合いを行って改善に取り組んでいる。
重点項目④	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	町内の夏祭り、小学校の運動会、子供見守り隊、観音祭などに、地域の一員として積極的に参加している。

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					
		○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	これまでの法人理念に基づき、地域密着型サービスの意義を理解した上で、事業所独自の理念を職員で作り上げて1ヶ月になる。		
		○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	事務所に記載し、朝礼時の読み上げや毎日の関わりの中で確認している。		
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	町内の夏祭り、小学校の運動会、子供見守り隊、観音祭などに、地域の一員として積極的に参加している。		
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	昨年の改善課題に対する取り組みはそれぞれ進められているが、今回の自己評価は一部の項目(No.88~No.100)を除き、職員の半数で行ったものを管理者がまとめた。	○	評価の全過程に職員全員で取り組みながら、評価のねらいや活用方法と意義や目的についての理解を深め、サービスの質の確保・向上につなげていく取り組みが期待される。
		○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2ヶ月に1回開催されており、サービスの実際、評価への取り組み状況、感染対策、避難訓練の実施報告、足・腰強化のため作業療法士の指導などについて、活発な意見交換が行われている。		

山形県 グループホーム北山形

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	地域包括支援センターと苦情の相談などを通じた連携が図られており、市へも情報や連絡が伝わるようにしている。		
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	暮らしぶりや健康状態を担当職員がお手紙にし、請求書と共に月1回家族等に郵送しているが、職員の異動のお知らせは面会に来た家族にのみ口頭で報告している。	○	職員の異動があった場合のお知らせは、面会に来た家族に口頭で報告するのみではなく、職員の顔と名前がわかるよう自己紹介文や写真を用いてみるなど、すべての利用者家族により確実にわかりやすく伝えていく取り組みも期待される。
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	玄関先に意見・苦情を出すための説明表があり、面会時にも声かけを行いながら気軽に話せる雰囲気づくりに努めている。また、食事内容についての要望が出された時にも、職員で話し合いを行って改善に取り組んでいる。		
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	各ユニットごとに職員を固定しており、馴染みの関係を築いている。また、交代の場合、引き継ぎを1ヶ月設け、利用者の生活環境に十分配慮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	法人内外の研修に計画的に参加して職員を育てるよう取り組んではいるものの、怒った口調で話し、食事の際の雰囲気を壊してしまう職員がおり、職員を育てる取り組みの成果に結びついていない面もみられた。	○	職員の言葉遣い、接し方、雰囲気づくり等について、職員(パート職員を含む)による確認を行い、グループホームで暮らす認知症高齢者をよりよくサポートできるように、すべての職員(パート職員を含む)を育てていく取り組みが期待される。
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	グループホーム交換研修に参加して、階段の滑り止め設置や水分摂取困難な利用者ゼリーなどの情報をサービス向上に活かしている。また、隣接している小規模多機能型事業所の職員との交流を図っている。		

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)
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 利用本人が安心して、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	職員は、人生の先輩として謙虚な気持ちで利用者に接することに努めており、一緒に調理したり作業の後の言葉かけを行うようにしている。		
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	日常の会話や表情、行動から、思いや希望を察するよう努めている。		
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	面会に来た家族にも検討会(ケースカンファレンス)に参加してもらうようにしており、日々の関わりの中で利用者の思いや意見を聞きながら、台所仕事などの役割も取り入れた計画作成に努めている。		
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	毎月の点検・確認(モニタリング)や3ヶ月～6ヶ月サイクルでの計画見直しを行っており、また、状況変化に応じた見直しも行われている。		

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	月1度かかりつけ医への受診、希望に応じた他の医院 への受診支援を行っている。また、職員も一緒に話しを 聞くようにしており、必要時は家族にも電話連絡を行っ ながら、適切な医療を受けられるように支援している。		
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 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	方針を文書にしており、家族会で説明してサインをも らっている。また、状態変化があれば、医師・家族・職 員で方針を共有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	失禁があった場合はさりげなく居室に誘導されており、 状況に応じた声かけがなされている。また、記録などの 個人情報は事務室の棚で管理されている。		
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	一日の流れはあるが、買い物や晩酌など、希望に沿っ て支援している。		

山形県 グループホーム北山形

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	利用者と共にメニューを考え、準備、食事、片付けを行っている。また、2ヶ月に1回の外食、夏祭りや芋煮会での大皿バイキングも取り入れている。		
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	入浴回数や入浴時間は利用者の希望や体調に配慮されており、週に3～4回の割合で入浴することができている。また、拒否のある方には会話の際の話題の工夫をしながら、表情を見てタイミングよく入浴を勧める支援ができています。		
(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	生活歴や力を活かし、状況に合わせた声かけをしており、畑作業や手芸、似顔絵など進んで行ってもらおう雰囲気づくりに心がけている。		
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	利用者の意向と体調に合わせ、散歩や買い物、ドライブ、日光浴など、1日1回は外出する支援を心がけている。		
(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。	利用者が落ち着かない場合や職員が少なくなる場面を除き、自由に出入りできるようにしている。		
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	昼と夜の想定で避難訓練を実施しているが、地域の協力を得られる働きかけはまだ行われていない。	○	災害発生時に地域の協力を得られるための働きかけが期待される。

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	食事や水分摂取量をチェック表に記入し、職場間で共有している。利用者の状態に合わせ、刻みやお粥などの提供をしている。		
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	季節に合わせて花を飾ったり、利用者と共に作成した貼り絵などを飾っている。また、広いリビングには畳もあり、ゆったりと過ごせる空間となっている。		
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	タンス、テレビ、位牌、写真など、本人の馴染みのものを持ち込んだ、居心地よく過ごせる居室となっている。		