

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	671500254
法人名	有限会社「さくら商会」
事業所名	グループホーム「さくらの家」
訪問調査日	平成 20 年 1 月 21 日
評価確定日	平成 20 年 3 月 5 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2月27日

【評価実施概要】

事業所番号	671500254
法人名	有限会社「さくら商会」
事業所名	グループホーム「さくらの家」
所在地 (電話番号)	山形県長井市平山字渡り911番16 (電 話) 0238-83-3338

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20年1月21日	評価確定日	平成20年3月5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 13 年 12 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	16 人	常勤 16 人, 非常勤 人, 常勤換算	16 人

(2)建物概要

建物形態	併設／○単独	新築／改築
建物構造	鉄骨 造り	
	2 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)	1号館6,000円、2号館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)	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 900 円		

(4)利用者の概要(11月1日現在)

利用者人数	18 名	男性	4 名	女性	14 名
要介護1	1 名	要介護2	8 名		
要介護3	6 名	要介護4	1 名		
要介護5	2 名	要支援2	名		
年齢	平均 84 歳	最低 77 歳	最高 95 歳		

(5)協力医療機関

協力医療機関名	公立置賜長井病院、 三上病院、 高橋歯科医院
---------	------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

「いっしょに」「ゆったりと」「楽しく」をモットーに、管理者と職員は利用者本位のサービス提供にいつも努めており、自家栽培した野菜、自家製の味噌、自然乾燥米を使った好評の食事を利用者と一緒に作る、歯科通院を除くすべての通院の付き添いは、利用者の状態を日頃から知っているホームの職員が行うなど、利用者とその家族を支えていくあたたかい支援が行われています。
サービスの質を今後もより向上させていくために「評価の意義の理解と活用」や「職員を育てる取り組み」など、運営者の理解と協力に支えられた更なる取り組みについても見守っていききたいホームです。

【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)
	運営推進会議による検討を生かす形でホームパンフレットの地域への配布が行われ、近隣や地域への周知も進んできており、ボランティアがホームに訪れる回数も増えてきている。
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)
	評価の意義は理解されつつあるが、今回の自己評価は管理者及びユニット代表者のみで実施しており、すべての職員で取り組むまでには至らなかった。また、運営者の理解と協力がまだ十分に得られておらず、前回評価での改善課題に取り組まれていない。 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、職員全員で自己評価に取り組むことが期待される。また、運営者は自己評価及び外部評価を実施する意義をより理解し、管理者や職員が評価を活かした具体的な改善に取り組めるようサポートしていくことも期待される。
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)
	2～3ヶ月ごとに地区民生委員、家族代表、市役所担当者、福祉有識者、管理者、運営者が参加する運営推進会議が開催されており、ホームのPR方法、設備の改修、外部評価の結果等についての話し合いや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)
	利用開始時に苦情対応について説明されており、面会時には家族に話しやすいような雰囲気づくりを心がけている。また、家族の意見を運営に反映させた例として、温泉蛇口の湯温・流量が適切になるよう設備改修を行ったこと等がある。
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)
	近隣への挨拶を積極的に行っており、野菜のもらい受け、地元商店の利用、大黒舞への参加、三味線、民謡ボランティア等の受け入れなどを通じた、地域交流に努めている。

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)
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	ホームを運営する会社の経営理念、「いっしょに、ゆっくり、たのしく」というホームのモットーはあるが、地域密着型サービスとしてのホーム独自の理念とはなっておらず、職員で今後話し合って作り上げていきたいと考えている段階である。	○	地域密着型サービスの役割を目指した内容を含む、ホーム独自の運営理念を作り上げていく取り組みが期待される。
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	ホーム玄関、職員室に掲示し全職員で共有しており、利用者に対する言葉かけや態度などの面で注意しながら、実践に努めている。		
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	近隣への挨拶を積極的に行っており、野菜のもらい受け、地元商店の利用、大黒舞への参加、三味線、民謡ボランティア等の受け入れなどを通じた、地域交流に努めている。		
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	評価の意義は理解されつつあるが、今回の自己評価は管理者及びユニット代表者のみで実施しており、すべての職員で取り組むまでには至らなかった。また、運営者の理解と協力がまだ十分には得られておらず、前回評価での改善課題に取り組まきれていない。	○	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、職員全員で自己評価に取り組むことが期待される。また、運営者は自己評価及び外部評価を実施する意義への理解をより深め、管理者や職員が評価を活かした具体的な改善に更に取り組めるようにサポートしていくことも期待される。
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	2～3ヶ月ごとに地区民生委員、家族代表、市役所担当者、福祉有識者、管理者、運営者が参加する運営推進会議が開催されており、ホームのPR方法、設備の改修、外部評価の結果等についての話し合いや意見交換が行われている。		

山形県 グループホーム「さくらの家」

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	ホームの運営やサービス全般について、市の担当者に相談して指導を受けており、新規事業所開設の計画についての打ち合わせも行われている。		
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	紅葉狩り・白鳥見学などの行事風景と当月の誕生者・異動職員をホーム便りに載せること、面会に来た家族には健康状態を口頭で伝えることは行われているが、一人ひとりの利用者の日常の暮らしぶりを個別の便り等で家族に報告していく取り組み、また、利用者の健康状態を面会が少ない家族にも定期的に報告していく取り組みはまだ行われていない。	○	事業所での利用者の暮らしぶりや健康状態等についての報告が、今までより更に個々にあわせた定期的な報告となるように、家族が知りたい点も考慮しながら取り組んでみることも期待される。
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	利用開始時に苦情対応について説明されており、面会時には家族に話しやすいような雰囲気づくりを心がけている。また、家族の意見を運営に反映させた例として、温泉蛇口の湯温・流量が適切になるよう設備改修を行ったこと等がある。		
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	利用者への影響を考慮して、職員の異動はできるだけ行わずにユニットごとに固定するようにしており、退職などにより異動する職員がいる場合は、詳細な引き継ぎを1ヶ月ほどかけて十分に行っている。		
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	職員一人ひとりの経験段階にあわせた研修や事業所内外の研修に参加できる機会が少なく、職員採用時研修、口腔ケア・ノロウイルス・リハビリテーションの各研修への派遣は行われているものの、研修を受講する職員が固定化する傾向もみられる。	○	サービスの質の向上をより図るために、運営者は、管理者や職員が必要としている研修の内容、方法、時期などについて把握・検討し、ホーム職員の研修の機会をより多く確保し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	他ホームとの交換研修は現在には行っていないが、地区グループホーム協議会が昨年より発足しており、管理者、ユニット長が参加して交流し、「運営会議」「看取り」等共通の課題について意見交換をしている。		

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か喜ぶ哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	職員は、利用者の苦勞話に耳を傾けたり、「笹まきづくり」「野菜の収穫」「団子刺し」などの行事を利用者と一緒に楽しみながら行い、共に支えあう関係を築いている。		
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	利用者との日々の関わりの中で、言葉、表情、しぐさからも一人ひとりの真意をくみ取るようにしている。また、意思疎通が困難な方の場合、家族や関係者から情報を得て、職員全員で本人本位に検討している。		
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	利用者本人・家族の希望を取り入れ、職員全員で検討・工夫しながら、個別具体的な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	定期的に介護計画の見直しが行われており、病気や身体状況の変化があり、当初の見直し時期より前に検討が必要な場合は、状況に合わせた新たな計画を作成している。また、状態に変化がなく安定している場合も、月1回の状況確認と職員の気づきを反映した計画となるように見直されている。		

山形県 グループホーム「さくらの家」

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	以前からのかかりつけ医に、家族が付き添い通院する 例もあるが、ほとんどの利用者についてホームが通院 支援を行っており、複数の医療機関と連携を保っている。 また、協力医の往診も月1～2回受けている。		
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	利用者の重度化が進んでいるが、本人・家族の思いに 寄り添い、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。		
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	利用者への言葉かけや対応については、自尊心を傷 つけないよう、職員全員が常に「尊厳の心」を忘れず 日々取り組んでいる。記録は事務室で行い、外部の人 の目に触れないようにしており、個人情報の保護が保 たれるように取り組んでいる。		
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	基本的な一日の流れはあるが、無理強いせずに利用 者の気持ちを尊重し、その日の一人ひとりの体調や希 望に配慮しながら対応しており、雰囲気づくりを大事に している。		

山形県 グループホーム「さくらの家」

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	自家栽培した野菜、自家製の味噌、自然乾燥米を使う、利用者にも評判の献立となっている。また、食材のすじを取る、菊花の花をちぎる、職員と一緒に食事を作り、片付けをすることも行われている。		
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	利用者が希望すればいつでも入れる態勢があり、入浴拒否がある方の場合も無理強いせず、状況を見ながら誘導している。		
(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	畑の水やり、野菜づくり、芋堀り、ぬり絵、手芸、カラオケ、行事の際の挨拶など、利用者の特技や趣味を活かした、無理強いしない支援が行われている。		
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	近辺の遊歩道の散歩、買い物、図書館、ドライブに出かけたり、ホームの畑の様子を見に行くなど、利用者の希望やその日の状況に応じて外出を支援している。		
(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。	外出する気配のある利用者には、職員がさりげなく連れ添う支援が行われている。職員は、鍵をかけることの弊害を理解しており、スタッフ体制によりやむを得ず施錠する時間以外は、センサー等も利用して鍵をかけないようにしている。		
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	夜間の災害想定を含む訓練を利用者と一緒に実施されているが、地域の人々の協力を得られる働きかけは不足している。	○	火災や地震、水害等災害時の備えの一つとして、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く取り組みも期待される。

山形県 グループホーム「さくらの家」

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	利用者の身体状況や摂食能力を見極めて調理法を工夫し、必要な利用者には食事介助を行っている。また、摂取食事量、水分量を記録し、体重測定も月2回定期的に行って栄養状態の把握に努めている。		
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	リビングはキッチンスペースと一体になっており、天井も高く団子刺しが飾られ、壁には利用者の行事の写真や季節のちぎり絵、季節の花なども飾られ、台所での調理の様子や匂い等も感じることができ、利用者は、畳空間のこたつや座椅子で居心地よく安心して過ごしている。		
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	居室には、木製ベッド、クローゼットが備え付けられており、家族により使い慣れた籐椅子、鏡台、家族の写真、装飾品などが持ち込まれ、過ごしやすくなっている。		