

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	671800167
法人名	社会福祉法人 尾花沢福祉会
事業所名	ハイマート福原グループホーム
訪問調査日	平成 20 年 1 月 11 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. 調査報告概要表

作成日 平成20年2月27日

【評価実施概要】

事業所番号	671800167
法人名	社会福祉法人 尾花沢福祉会
事業所名	ハイマート福原グループホーム
所在地 (電話番号)	山形県尾花沢市大字野黒沢554番地の35 (電 話) 0237-22-2102

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11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10月31日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成15年3月6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	鉄筋コンクリート=RC 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)	15,750 円	その他の経費(月額)	光熱水費80円/日、他
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 1,400 円		

(4) 利用者の概要(10月31日現在)

利用者人数	16 名	男性	5 名	女性	11 名
要介護1	2 名	要介護2	3 名		
要介護3	9 名	要介護4	2 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 85.2 歳	最低	73 歳	最高	92 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	・尾花沢市中央診療所 ・大類歯科医院 大類昭夫
---------	-------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホーム前の広い畑で育てた野菜は料理の食材に、また、草花は季節感あふれるホールの飾りに使われますが、野菜や草花が育つのを待つ間も「畑仕事の進め方」や「農具の使い方」など、利用者の「知恵袋」や「昔とった杵柄」を上手に引き出して活かしていく場面づくりができています。利用者本来のペースを守ること、利用者には、尊厳・誇り・プライバシーを損ねない接し方と言葉づかいをすることに気を配りながら、利用者職員と一緒に支え合い、豊かな自然の中でゆったりと暮らしているホームです。

【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) 運営理念を見やすい所に掲示する工夫がなされている。
	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) 管理者は、自己評価及び外部評価の意義や目的を全職員に伝え、職員が理解しながら全員でサービス評価への取り組みを行っている。また、評価結果は職員会議で報告され、改善に向けた話し合いが行われている。
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) 会議は2ヶ月に一度開催されており、利用者の状況報告、家族との懇談などが行われており、会議で出された意見や要望は職員会議で検討され、次回の運営推進会議において、取り組み内容の報告が行われている。
	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) 家族の面会時に、利用者の日頃の生活状況を説明し、家族が意見や不満を言いやすい雰囲気づくりに努めている。また、家族から出された意見や不満には、職員会議で話し合いを行い、対応するようにしている。
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) 事業所が主催する夏祭りに地域の方々を招待したり、近くの小学校の運動会に参加するなどの地域交流がある。また、小学生や中学生のボランティア、高校生の職場体験の受け入れを行っており、地元の人々と交流することに積極的である。

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	グループホーム独自の理念を全職員で作っているものの、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であることがわかる内容が盛り込まれていない。	○	外部の第三者にもわかる形で、現在のホームの理念に「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地域密着型サービスとしての理念」を盛り込んでみる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	理念は、ホームの見やすい所に掲示して全職員で共有するようしており、実際のケアサービスの中の「言葉づかい」「態度」などの面での実践に取り組んでいる。また、新人研修時には理念を伝え、理解してもらっている。		
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	事業所が主催する夏祭りに地域の方々を招待したり、近くの小学校の運動会に参加するなどの地域交流がある。また、小学生や中学生のボランティア、高校生の職場体験の受け入れを行っており、地元の人々と交流することに積極的である。		
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	管理者は、自己評価及び外部評価の意義や目的を全職員に伝え、職員が理解しながら全員でサービス評価への取り組みを行っている。また、評価結果は職員会議で報告され、改善に向けた話し合いが行われている。		
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	会議は2ヶ月に一度開催されており、利用者の状況報告、家族との懇談などが行われており、会議で出された意見や要望は職員会議で検討され、次回の運営推進会議において、取り組み内容の報告が行われている。		

山形県 ハイマート福原グループホーム

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>市の健康福祉課にグループホームの考えや実情を伝え、情報を共有しながら課題を解決していく取り組みを行っている。</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合わせた報告をしている</p>	<p>暮らしぶりや健康状態、金銭管理の報告は、家族の面会時に行っており、遠方の家族やどうしても来所が難しい場合は、郵送により個々に合わせた報告を行っている。また、職員の異動は、年4回発行の「おたより」で写真入りで報告されている。</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>家族の面会時に、利用者の日頃の生活状況を説明し、家族が意見や不満を言いやすい雰囲気づくりに努めている。また、家族から出された意見や不満には、職員会議で話し合いを行い、対応するようにしている。</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>利用者と職員の馴染みの関係を保つために、異動は最小限に行っている。異動があった場合は、説明と職員間の引き継ぎを十分に行い、職員異動による利用者、家族へのダメージを防ぐように努めている。</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>職員の実務経験や習熟度に応じた法人内・外の研修が、計画に基づいて行われている。また、研修内容を職員会議で発表する機会を設けたり、全職員が研修報告書を閲覧できるようにしている。</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>グループホーム協会最上ブロックに加盟しており、会議や勉強会にも積極的に参加している。また、グループホーム間の交換実習を行い、他グループホームの良いところは見習いながら、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	利用者は一緒に暮らしている人生の先輩、という気持ちで接しており、料理の味付けやそば打ちの仕方、農具の使い方、野菜の作り方を教わったり、一人ひとりの得意分野で力を発揮してもらいながら、一緒に過ごし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	利用者一人ひとりの思いや希望を、利用者の話しや日々の関わりの中で把握しており、困難な場合には、家族の話しから情報を得たり、本人の表情や行動から意向を把握するように努めている。		
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	利用開始時に、本人と家族の意見や要望を聞き、全職員で話し合いを行って、意見やアイデアを出し合いながら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	3ヶ月ごとに介護計画の見直しが行われており、見直し以前に家族の要望や本人に変化があった場合には、その都度、本人及び家族と話し合いを行い、現状に応じた介護計画を作成している。		

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)
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	本人及び家族の希望により、サービス利用前のかかり つけ医に引き続き受診することができ、また、職員による 通院支援も行われており、受診の結果を家族に報告 して情報を共有している。		
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	利用者の状態が重度化した場合でも、できる限りホーム で継続して支援していくことを利用者と家族に伝えて おり、終末期の在り方についても、かかりつけ医と職員 全員で話し合うことにより、対応の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	利用者一人ひとりの誇りやプライバシーを守るために、 尊厳を大切に声かけを行っている。また、個人情報 保護の点から、共有の場所で介護記録の記入は行わ ないよう徹底している。		
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	ホームの基本的な一日の流れはあるが、利用者一人ひ とりの体調をみながら、本人のペースに合わせた暮らし の支援を行っている。		

山形県 ハイマート福原グループホーム

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	利用者が畑で育てた野菜を採ってきて調理や盛り付けをしており、職員と同じテーブルで楽しみながら食事をしている。また、外食や店屋物の出前もあり、利用者の楽しみにもなっている。		
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	利用者一人ひとりの希望を聞き、タイミングに合わせた入浴支援が行われており、入浴嫌いの利用者でも安心して入浴できるような声かけと家族の協力により対応している。また、本人の体調や希望に応じて、足浴、夜間入浴も行われ、入浴を楽しめるように支援している。		
(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	張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、カラオケ、ちぎり絵、ぬり絵、民謡、テレビなどで気晴らしを行っている。また、畑作り、そば打ち、ぞうきん縫いなど、利用者の生活歴も活かしながら力を発揮できる場面を作っている。		
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	利用者一人ひとりの力や体調に応じて、散歩や買い物、ドライブなどにより、戸外に出られるよう支援が行われている。		
(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。	外からホーム内に入ることはできるが、家族への説明と了解に基づき、利用者の安全面への配慮から、ホーム内からは外にすぐには出られないよう、事務所にある自動ドアのスイッチで設定している。外に出たい様子が利用者にもみられた場合は、職員の見守りと声かけにより、自由に出入りすることができる対応を取るようになっている。		
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	地域住民、消防署、消防団、消防設備会社などの協力を得て、夏に2回、冬に1回訓練を行っている。また、避難経路、避難場所、消化器の使い方などを定期的に確認しており、夜間を想定した避難訓練も実施されている。		

山形県 ハイマート福原グループホーム

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	利用者一人ひとりの栄養摂取量や栄養のバランスは、日別表に三食の残食を記入することにより把握されている。また、水分を多く取ってもらうために、食事の際のお茶や10時に牛乳を提供し、必要な水分量が確保できるように支援している。		
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	フロアに心地よい音楽が流れる中、利用者の笑い声、食器が触れ合う音、料理の香りを感じながら、心地よく過ごせている。また、ホール天井の「明かり取り」のステレには、利用者と職員が作った季節感のある折り紙やちぎり絵が飾り付けられ、採光の調節と雰囲気づくりにも役立っている。		
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	居室内への持ち込みの数は少ないものの、テレビ、ラジオ、家族の写真、鉢物など、利用者の好みの物や馴染みの物が持ち込まれており、一人ひとりが居心地よく過ごせる場所になっている。		