

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. 理念を实践するための制度の理解と活用	3
4. 理念を实践するための体制	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	671600328
法人名	株式会社 東北福祉サービス
事業所名	ケアステーション21清池(グループホーム)
訪問調査日	平成 20 年 1 月 15 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	671600328
法人名	株式会社 東北福祉サービス
事業所名	ケアステーション21清池(グループホーム)
所在地 (電話番号)	山形県天童市大字清池38番地3 (電 話) 023-658-1050

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15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30日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 14 年 11 月 18 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	18 人	常勤 18 人, 非常勤 2 人, 常勤換算	17.8 人

(2)建物概要

建物形態	併設／○単独	新築／改築
建物構造	鉄骨・木造 造り	
	3 階建ての	1F鉄骨、2・3F木造

(3)利用料金等(介護保険自己負担分を除く)

家賃(平均月額)	40,000 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(60,000円) 無	有りの場合 償却の有無	○有／無
食材料費	朝食 150 円	昼食 400 円	
	夕食 280 円	おやつ 50 円	
	または1日当たり 830 円		

(4)利用者の概要(11月30日現在)

利用者人数	18 名	男性	2 名	女性	16 名
要介護1	3 名	要介護2	8 名		
要介護3	5 名	要介護4	1 名		
要介護5	名	要支援2	1 名		
年齢	平均 84.1 歳	最低 73 歳	最高 99 歳		

(5)協力医療機関

協力医療機関名	中橋医院・さいとう内科胃腸科クリニック・大島医院・吉岡病院 鞍掛胃腸科内科医院・けい歯科矯正歯科クリニック・福田歯科クリニック
---------	--

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

雄大な山々が見られるリビングの大きな窓から射し込む自然光が、心地よく感じられるゆったりとした時間の中で、利用者一人ひとりの好みに合わせた会話、体操、歌、ゲーム、計算パズル、塗り絵、箱づくりなどが行われています。「日々の暮らしのまとめ」を記入する職員を3ヶ月ごとに変えることにより、複数の職員の観察や気付きを取り入れてみる工夫、定期的に無記名アンケートを実施して家族の声を運営に反映させていく取り組み、介護相談員に定期的に訪問してもらうことにより、外からのメッセージやアドバイスにも耳を傾けようとする姿勢など、「現状維持」に留まることなく、更にサービスの質を高めていこうと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)
	温度計、湿度計の設置場所を床面に近い所に変えて、利用者の足元の温度管理に努めている。また、玄関の下駄箱を新しく購入し、利用者一人につき2足～3足の履物を入れられるようにした。
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)
	1ヶ月程度の時間をかけて、職員全員で自己評価表に記入してまとめており、また、外部評価の結果を受け、温度・湿度計の設置場所を低くして足元の温度を管理すること、下駄箱を工夫することにも取り組んでいる。
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)
	評価結果に対する取り組みについて、意見を出してもらうようにしている。また、無記名アンケート結果の実施報告をしている。
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)
	運営推進会議や無記名アンケートの内容、面会時のやりとりなどから家族の意見や苦情を把握し、運営に反映させている。
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)
	地域の文化祭、お祭り、地域の防災訓練へ利用者と一緒に積極的に参加したり、事業所の活動に地域の方が参加している。

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					
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	職員全体で話し合い「住みなれた地域でなじみの場所、人とのふれあい、安心した暮らし」をかかげ、事業所独自の理念をつくりあげている。		
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	ホール、ユニットの入り口、事務室に理念を掲げ、毎朝唱和して理念を共有している。また、地域の行事への参加や挨拶など積極的に行っている。		
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	地域の文化祭、お祭り、地域の防災訓練へ利用者と一緒に積極的に参加したり、事業所の活動に地域の方が参加している。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
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	1ヶ月程度の時間をかけて、職員全員で自己評価表に記入してまとめており、また、外部評価の結果を受け、温度・湿度計の設置場所を低くして足元の温度を管理すること、下駄箱を工夫することにも取り組んでいる。		
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	評価結果に対する取り組みについて、意見を出してもらっている。また、無記名アンケート結果の実施報告をしている。		

山形県 ケアステーション21清池(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	○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	市内で行われている研修会や地域ネットワーク講演会に参加している。また、定期的に介護相談員の訪問もあり、質の向上に取り組んでいる。		
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	ホーム便り、日々の暮らしをまとめたもの、金銭収支の状況を毎月送付しており、日々の暮らしのまとめを記入する職員を3ヶ月ごとに変え、複数の職員の観察や気付きが取り入れられるような工夫もしている。		
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	運営推進会議や無記名アンケートの内容、面会時のやりとりなどから家族の意見や苦情を把握し、運営に反映させている。		
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	顔馴染みの職員によるケアを心がけており、やむを得ない異動がある場合でも、引き継ぎ期間を10日程度は確保し、十分に確実な引き継ぎを行い、利用者へのダメージを防いでいる。		
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	研修受講者が片寄らないように配慮しながら、内部での研修と外部での研修を取り入れており、特に新人研修は1～2ヶ月間行うようにしている。		
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	県グループホーム協議会の交換実習やスタッフ研修に積極的に参加しており、実習で気付いたことは取り入れ、サービスの質の向上に取り組んでいる。		

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、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	調理の仕方、昔ながらの風習などを利用者から教えてもらいながら、たのしい、うれしい、悲しい、寂しいなどの気持ちの面も把握されており、共に支えあう関係を築けるよう取り組んでいる。		
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	日々の生活の中で利用者の希望を聞きながら、入浴や散歩、外出などを実施している。また、家族からの聞き取りや生活歴を書いてもらい、把握するようにしている。		
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	本人や家族から出された意見が明記された介護計画となっており、また、職員全体で意見を出し合った介護計画となっている。		
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	日々の暮らしの記録や検討会議で意見交換を行い、定期的に介護計画の見直しを行っている。また、体調の変化や状況に応じて、その都度の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	本人、家族の希望を大切にしながら、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、または、事業 所の協力医療機関を受診することができ、適切な医療 がいつでも受けられる体制がある。		
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	重度化による対応指針があり、利用者が重度化した場 合や終末期の対応の基盤が作られている。		
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	常に、利用者へは敬意の念を持って接しており、本人 や家族に確認してから名前の呼び方を決めるようにし ている。また、記録は保管場所を決め、個人情報につ いては、家族に承諾を得ながら対応している。		
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	買い物、散歩、入浴、就寝などの場面で、利用者一人 ひとりの希望を聞きながら支援している。		

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)
(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	職員と利用者が一緒に食事作りや盛り付けを行っており、職員も利用者と一緒にテーブルで、楽しく食事ができるようにしている。また、誕生日には利用者が好きなものをリクエストして食べられる。		
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	入浴の時間帯、回数、順番などの希望を聞きながら対応しており、仲のよい利用者同士でも入浴でき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	畑作り、食事作り、洗濯物たたみ、干し柿作り、散歩、日光浴などを行って、楽しみごとや気晴らしの支援をしている。		
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	買い物、近所へのホーム便り配布、畑作り、散歩、外食など、それぞれの希望に添って外出の支援を行っている。		
(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。	職員全員が、鍵をかけることの弊害を理解しており、利用者の様子や雰囲気をとらえながら、希望に添った対応をしている。また、一時的にやむを得ない状況で施錠せざるを得ない時には、家族に説明の上で対応している。		
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	地域からの協力が得られる体制はあるが、夜間時を想定しての避難訓練はまだ行われていない。また、車椅子を利用している利用者の避難経路や避難方法についての取り組みがみられない。	○	夜間時を想定した災害対策及び車椅子利用者の避難経路の確保と避難方法の確立も期待される。

山形県 ケアステーション21清池(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	利用者の状況に合わせた食事の形状の工夫や代替食の提供を行っており、食事の摂取量、水分量についても、一人ひとりの状況を記入して把握している。		
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	こたつ、ソファ、畳、飾り付けなど、季節を感じることでできる環境と雰囲気づくりがなされている。また、快適に過ごせるように、温度・湿度計も利用されている。		
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	たんす、仏壇、テレビ、時計、家族との写真、観葉植物などが居室内にあり、自宅の我が部屋を感じさせる様子となっている。		