

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	670400910
法人名	医療法人社団 緑愛会
事業所名	グループホーム 楓の家
訪問調査日	平成 20 年 2 月 8 日
評価確定日	平成 20 年 4 月 1 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3月26日

【評価実施概要】

事業所番号	670400910
法人名	医療法人社団 緑愛会
事業所名	グループホーム 楓の家
所在地 (電話番号)	山形県米沢市金池6丁目8番26号 (電 話) 0238-21-7222

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2月8日	評価確定日	平成20年4月1日

【情報提供票より】(平成19年10月1日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 15 年 11 月 1 日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	20 人	常勤 20 人, 非常勤	人, 常勤換算 20 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	1階 ～ 2 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)	57,000 円	その他の経費(月額)	12,000円、他実費
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 300 円	昼食 300 円	
	夕食 400 円	おやつ 円	
	または1日当たり	円	

(4)利用者の概要(10月1日現在)

利用者人数	27 名	男性	5 名	女性	22 名
要介護1	3 名	要介護2	13 名		
要介護3	7 名	要介護4	3 名		
要介護5	1 名	要支援2	名		
年齢	平均 82.2 歳	最低 66 歳	最高 90 歳		

(5)協力医療機関

協力医療機関名	財団法人 三友堂病院、医療法人 齋藤内科医院、明星歯科医院
---------	-------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

職員にとって「人生の先輩」になる一人ひとりの利用者の個性や希望が尊重されており、ハーモニカ・大正琴・将棋・晩酌・映画館での映画鑑賞など、利用者自身が「楽しさ」「充実感」「喜び」を実感でき、同時に家族にも安心感を与えられるように、すべての職員が力を合わせて歩んできています。
また、重度化や終末期を迎える利用者とその家族に対しても具体的な支援を続けられること、プライバシーを守る意識を面会に来る家族も含む全員で高めていくこと、利用者に直接接しながら心と心を通わせる技術をさらに磨くことなど、「自分たちのやるべきこと」「自分たちにしかできないこと」を一つ一つ行動に移しながら、サービスの質の向上につなげているホームです。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目	①	前回評価での改善課題とその後の取り組み、改善状況(関連項目:外部4)
	②	前回評価での改善課題はありません。
重点項目	③	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	④	ユニット会議で評価についての説明を管理者が行っており、その後に、職員一人ひとりがそれぞれ自己評価に取り組んでみた内容を、管理者が最終的に一つにまとめる取り組みが行われている。
重点項目	⑤	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)
	⑥	利用者代表、家族代表、地域代表等の出席する運営推進会議が2ヶ月ごとに定期開催されており、「転倒の報告」「市の監査の報告」「行方不明の対応手順と今後の対応」など、具体的なテーマによる活発な意見交換が行われ、利用者や家族へのサービス向上にも役立てられている。
重点項目	⑦	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)
	⑧	家族アンケート調査(年1回)で寄せられた意見や家族会の中で出された要望等について会議で検討されており、「嗜好調査の内容と実施方法」「体調不良時の個別対応の仕方」など、ホームの運営の中に実際に生かす取り組みが行われている。
重点項目	⑨	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	⑩	隣組の総会、芋煮会、夏祭り、近くの公園の草取り、ゴミ拾いなどに、地域の一員として積極的に参加している。また、上杉神社、松が岬公園、映画館などにも出かけており、地域の人達と出会ったり、話をしたりできるよい機会にもなっている。

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	地域密着型サービスの意義を理解した上で、直江兼続の座右の銘を入れた、地域の風土、気質、土地柄を大事にした事業所独自の理念がある。		
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	玄関やホールに理念を掲げ、職員の考えを十分取り入れられるようにしており、日々の話し合いの中でも確認している。		
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	隣組の総会、芋煮会、夏祭り、近くの公園の草取り、ゴミ拾いなどに、地域の一員として積極的に参加している。また、上杉神社、松が岬公園、映画館などにも出かけており、地域の人達と出会ったり、話をしたりできるよい機会にもなっている。		
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	ユニット会議で評価についての説明を管理者が行っており、その後、職員一人ひとりがそれぞれ自己評価に取り組んでみた内容を、管理者が最終的に一つにまとめる取り組みが行われている。		
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	利用者代表、家族代表、地域代表等の出席する運営推進会議が2ヶ月ごとに定期開催されており、「転倒の報告」「市の監査の報告」「行方不明の対応手順と今後の対応」など、具体的なテーマによる活発な意見交換が行われ、利用者や家族へのサービス向上にも役立てられている。		

山形県 グループホーム楓の家

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	常に、市の担当者へ電話や直接出向いて相談をしており、馴染みの関係もできている。		
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	通院記録、介護記録、楓通信(職員異動の紹介も含む)、金銭出納帳のコピーを写真が豊富に掲載してある月刊誌とともに月1回郵送している。また、3ヶ月ごとのサービス担当者会議内容も送られている。		
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	家族アンケート調査(年1回)で寄せられた意見や家族会の中で出された要望等について会議で検討されており、「嗜好調査の内容と実施方法」「体調不良時の個別対応の仕方」など、ホームの運営の中に実際に生かす取り組みが行われている。		
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	異動等による職員交代数が多かったために、利用者が不安定になったり動揺したりしてしまった状況、また、家族にも心配や負担をかけた状況がみられた。	○	利用者と職員との馴染みの関係にも十分配慮しながら、職員異動の人数や時期等についてより考慮され、今後は職員異動に伴う利用者と家族へのダメージをできるだけ軽減していく取り組みが期待される。
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	県・市の研修会や医師会の勉強会へも参加し、法人内のブロック研修にも職員がそれぞれの段階に応じて参加している。また、事業所内でも感染症対策や認知症等についての勉強会が月1回開催されている。		
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	東南置賜地域のグループホームブロック会やグループホーム間の交換実習研修にも参加している。また、県内のグループホーム大会では研究発表を行い、サービスの質の向上につなげている。		

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、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	利用者は人生の先輩として謙虚な気持ちで接しており、一緒に食事作りや裁縫、ハーモニカや昔話を聞いたりして共感している。		
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	各利用者にそれぞれ担当職員がいるため、利用者一人ひとりの思いをより把握することができており、本人の意向に添った暮らしができる支援を心がけている。		
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	日常会話の中の利用者の思い、面会時やサービス担当者会議の時に出席される家族の意見等を介護計画に取り入れており、日常生活動作訓練や生活リハビリ等の個別プログラムを介護計画に具体的に盛り込んでいる。		
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た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	1～3ヶ月の間隔で、介護計画や支援内容の評価・検討がなされており、また、状況変化に応じた見直しと現状に即した介護計画の変更も行われている。		

山形県 グループホーム楓の家

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	ホームの職員が付き添って、本人や家族の希望するか かりつけ医に受診できており、日々の暮らしや健康状 態に関する医療機関への情報提供が詳しく行われて いる。また、受診後には通院記録の作成と家族への報 告が行われており、利用者・家族・医療機関の橋渡し 役としても機能している。		
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	「重度化した場合における対応に関する指針」があり、家 族会で説明を行い同意書もらっている。また、「看取りに 関する指針」の中には「身体的ケア」「精神的ケア」「医療処 置」「家族支援」の項目もあり、看取り介護の考え方と視 点、利用者・家族に対する具体的支援、環境整備などが 指針の文書に盛り込まれ、関係者全員の方針共有の基盤 として役立っている。		
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	業務倫理や個人情報保護法等の勉強会が開催されて おり、職員はもちろんのこと家族からも誓約書を書いて もらうことにより、関係者全員で利用者のプライバシーを 守っていくことの意識を高めている。		
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	一人ひとりの症状や身体状況に合わせた、排泄、食 事、入浴、役割の支援が行われており、時間でせかさ ず、それぞれのペースを尊重した暮らしを支える支援 が行われている。		

山形県 グループホーム楓の家

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	調理、盛り付け、片付けなど、利用者にもできることは見守りながら利用者と職員が毎回一緒に行っている。また、食事がより楽しいものとなるように「ぼたもち」「流しそうめん」「七草がゆ」などを、季節ごとに工夫して取り入れている。		
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	日中の毎日の入浴に加え、就寝前入浴や足浴の希望にも応えており、また、音楽をかけたり、歌を歌ったり、ゆったりとした気分で入浴できるように取り組んでいる。		
(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	調理、裁縫、買い物、ハーモニカ、大正琴など、一人ひとりが張り合いをもてる場面を数多く取り入れており、また、利用者からリクエストされた邦画の新作(「母べえ」など)を近くの映画館で観てくる機会も設けられている。		
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	心身の状況に応じながら、日常的に散歩や買い物、ドライブ、趣味に合わせた催し物にも出かけて気分転換を図っている。また、上杉神社や松が岬公園にもよく出かけ、城下町の風情や昔の出来事に思いを馳せられるように支援している。		
(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。	利用者の状態をきめ細かくキャッチして、鍵をかけずに過ごしている。また、家族から施錠の希望があった場合でも、安易に施錠することなく、施錠の影響を考慮した対応にも取り組んでいる。		
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	広報誌により、近隣や隣組へも情報提供を行って地域の協力が得られるように働きかけている。また、消防署の協力を得ることや夜間を想定した避難訓練を行うことにも取り組んでいる。		

山形県 グループホーム楓の家

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	食事と水分の摂取量が状態把握表に記入されており、さらに、必要な方には個人表も作成し、きめ細やかな支援をしている。また、食事の献立はホーム外の管理栄養士に業務委託し作成してもらっているが、栄養バランスに配慮された内容となっている。		
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	インテリア風に布を天井から吊るすことにより、天窓からの光や空調の風を和らげる工夫がなされ、畳コーナーには手作りの衝立を置き、違和感を感じさせずに目隠しとなる工夫もされている。また、季節ごとにハーブや花を生けたり、利用者と共に作った作品を飾ったりしており、広くて居心地のよい共用空間となっている。		
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	サボテン、仏壇、賞状、写真など、本人の馴染みのものを持ってきており、それぞれが居心地よく過ごせる居室になっている。		