

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	670400936
法人名	株式会社 菊池組
事業所名	グループホーム やまぼうし
訪問調査日	平成 20 年 2 月 15 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	670400936		
法人名	株式会社 菊池組		
事業所名	グループホーム やまぼうし		
所在地 (電話番号)	山形県米沢市直江町1番5号 (電 話) 0238-22-6660		
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15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12月25日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 16 年 1 月 20 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	26.5 人	常勤 17 人, 非常勤	人, 常勤換算 17 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	
	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)	30,000 円		その他の経費(月額)	円
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	280 円	昼食	280 円
	夕食	280 円	おやつ	80 円
	または1日当たり 円			

(4) 利用者の概要(12月25日現在)

利用者人数		18 名	男性	6 名	女性	12 名
要介護1		2	名	要介護2	2	名
要介護3		9	名	要介護4	2	名
要介護5		2	名	要支援2	1	名
年齢	平均	86 歳	最低	76 歳	最高	100 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	米沢市立病院 三友堂病院 しおいクリニック 石橋医院 平間歯科医院
---------	-----------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

100歳を超えた利用者が1人、90歳を超えた利用者が4人いるホームですが、中学校、小学校、幼稚園、乳児院等からの来訪や近隣との交流も多く、要介護度が高くなってきてもホームで暮らしてきたみんな(他の利用者や職員)と一緒に、できるだけフロアで過ごせるようにしています。また、前回までの改善課題に対する取り組みも可能な限り進められ、徐々に改善されてきていますが、今後は「運営に関する家族等意見の反映」「職員の異動等による影響への配慮」などの課題についても、運営者(代表者)・管理者・職員がそれぞれに振り返りを行いながら、協働して取り組んでいくことが期待されるホームです。

【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) 利用者の居室窓の外側に取り付けられていた「柵」が取り外されており、隔離されているような印象や違和感を与えない、気軽に入られる家庭的な雰囲気の玄関周りに改善されている。 今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 今回の評価について説明と話し合いが行われており、職員全員で評価に取り組んでいる。また、「代表者からの指示的事項、一方的な意見が多く、職員の意見や要望が取り入れられない」の1項目を除き、前回評価での「要改善」4項目中の3項目についてはそれぞれ改善されてきている。
重点項目	②	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ヶ月ごとに開催され「評価への取り組み状況」「ヒヤリ・ハット報告と原因・対応の方法」「防災の協力や緊急連絡網」「地域での認知症対応」などについての話しがされており、サービスの向上にも活かすようにしている。
重点項目	③	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) ユニットごとの意見箱の設置、家族へ3ヶ月ごとに苦情相談用紙を送ることは行われているが、現在の取り組みでは、家族の意見や苦情等を把握すること、また、家族の意見や苦情等をホームの運営に反映させることはできていない。
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) 中学校、小学校、幼稚園、乳児院等からの来訪があり、中学生の職業体験も率先して受け入れている。また、公民館・図書館に出向く、ホームのウコギの葉を近隣の方が採りに来るなどの交流、町内会への加入、利用者と一緒に行うゴミ当番の掃除なども行われている。

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	「やさしい心でまごころこめて望郷と共に憂いなく暮らす毎日幸せに」がホームの理念、「笑顔あふれるやまぼうし」がさくらユニットの理念、「介護とは相手の身になってその心を忘れずに」がぼぶらユニットの理念となっているが、地域密着型サービスの理念になっていない。	○	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つくりあげていく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	事務所内に掲示し、毎朝申し送り時に唱和するとともに、会議時は、それに基づいたケアについての話し合いをしている。		
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	中学校、小学校、幼稚園、乳児院等からの来訪があり、中学生の職業体験も率先して受け入れている。また、公民館・図書館に出向く、ホームのウコギの葉を近隣の方が採りに来るなどの交流、町内会への加入、利用者と一緒にゴミ当番の掃除なども行われている。		
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	今回の評価について説明と話し合いが行われており、職員全員で評価に取り組んでいる。また、「代表者からの指示的事項、一方的な意見が多く、職員の意見や要望が取り入れられない」の1項目を除き、前回評価での「要改善」4項目中の3項目についてはそれぞれ改善されてきている。		
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	2～3ヶ月ごとに開催され「評価への取り組み状況」「ヒヤリ・ハット報告と原因・対応の方法」「防災の協力や緊急連絡網」「地域での認知症対応」などについての話しがされており、サービスの向上にも活かすようにしている。		

山形県 グループホームやまぼうし(米沢市)

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	介護相談員の受け入れや運営に関する疑問・相談を行い、サービスの質の向上に努めている。		
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	毎月、やまぼうし通信・預かり金明細書・担当者作成の利用者状況報告の手紙を送付し報告している。また、新しい職員については、家族に伝達されている。		
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	ユニットごとの意見箱の設置、家族へ3ヶ月ごとに苦情相談用紙を送ることは行われているが、現在の取り組みでは、家族の意見や苦情等を把握すること、また、家族の意見や苦情等をホームの運営に反映させることはできていない。	○	家族の意見、不満、苦情等を引き出したり把握できるようにしていくための効果的な働きかけについて、同業者との交流や市町村との連携で得られたネットワークを活用して情報を集める取り組みが期待される。また、さまざまな家族の心理的立場にも立ちながら、職員間で検討してみる取り組みも期待される。
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	多くの職員が交代(管理者1回・計画作成者3回・常勤職員7回)しており、利用者やその家族にダメージを与えている。	○	利用者その家族がダメージを受けるような職員交代を減らし、職員の定着化が図られることにより、認知症高齢者とその家族が安心してサービスを利用できるようにしていく取り組みも期待される。
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	リハビリテーション研修やグループホーム協会の交換研修など14の研修に参加しており、研修報告書の回覧や会議での研修報告も行われている。		
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	グループホーム協会の交換研修の受け入れ、グループホーム協会置賜支部会への参加が行われており、意見交換や勉強の場を通じたサービス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	畑の収穫を一緒に行う、収穫したピーナッツを乾燥させてピーナッツバターと一緒に作る、干し柿を作りおやつとして食べるなど、利用者と職員が共に過ごし、喜びを分かち合っている。		
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	図書館と一緒に出かける、ホームの畑でのウコギの葉摘み、草むしり、芋堀り、小野川温泉に行くなど、家族にも協力してもらいながら利用者の意向を把握しており、一人ひとりの思いや希望をホームでの暮らしに取り入れられ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	本人・家族・担当職員・主治医の意見を聞いて介護計画を作成しており、自宅に帰りたいという希望がある場合は、通院日を利用して自宅にも日帰りで行ってこられるような、利用者本位の介護計画が作成されている。		
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	3ヶ月に1回の定期的な計画見直し、本人の状況に変化が生じた時の随時の計画見直しが行われており、また、その際は家族からホームに来てもらう、自宅にホームから出向く、電話で確認するなど、話し合いを持って計画の見直しを行うようにしている。		

山形県 グループホームやまぼうし(米沢市)

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	「受診連絡表」を利用して、通院時に「利用者の状況」 「ホームからの相談」をかかりつけ医に伝えており、かか りつけ医からは返事を記載してもらうようにしている。ま た、週1回の協力医療機関(内科)の往診や専門医へ の診察も状況に合わせて支援されている。		
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	重度化した場合や終末期のあり方について勉強会を 開いており、主治医や家族との話し合いを繰り返して行 いながら、緊急時の搬送先や対応方法について、書面 での確認、同意を得るようにしている。		
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	排泄支援の際の誘導時の配慮と工夫、個人記録の保 管場所、記録内容が他の人の目にふれないようにする 配慮など、プライバシーの確保の徹底に努めている。		
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	近隣施設への散歩、図書館に出かける、絵画展へ行 く、居室で編み物をする際に見守るなど、利用者の希 望に沿った支援ができるように努めている。		

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	毎日の調理の下ごしらえや盛り付け・配膳などを共にしながら、作って食べる喜びを利用者と職員と一緒に味わっている。また、笹巻、干し柿、たこ焼き、流しそうめん、スイートポテト、誕生会ケーキ、ラーメンの夕食を取り入れ、楽しみながら食事ができるようにしている。		
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	利用者の希望に応じて、いつ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	食事前後の手伝い、ホームの畑での作物の収穫、お得意の歌の発表、特技の中国語披露など、一人ひとりの利用者の役割、楽しみごと、気晴らしの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	日用品の買い物、近隣施設への訪問、夕食、通院時に自宅に立ち寄ってくるなど、日常的な外出の支援がなされている。		
(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。	帰宅願望が強い利用者にも行動を制限するのではなく、危険がないように職員の見守りによる外出付き添いが行われており、玄関に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	利用者ごとの緊急時搬送の明示、災害時連絡網の作成、地域避難訓練への参加は行われているが、夜間の災害発生を想定した訓練はまだ行われていない。	○	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られるように、夜間を想定した避難訓練に取り組んでみることも期待される。

山形県 グループホームやまぼうし(米沢市)

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、水分摂取量のチェックを実施しており、食事形態や好き嫌いに配慮した対応がとられている。また、一人ひとりの症状に合わせて、同じメニューでも量を調節したり、体重測定の結果を参考にしたりした対応がなされており、バランスよく栄養が取れるように支援されている。		
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	団子木を作って飾る、みんなで皮をむいた干し柿をホームの外に吊るす、居間にコタツを置くなど、冬の趣きを感じてゆったりと雪を眺めながら過ごせる共用空間となっており、季節感を取り入れることに努めている。		
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	使い慣れた筆筒や家族の写真を持ち込んだり、好きな草花を育てたり編み物をしたりしながら、その人らしく過ごせる居室になっている。また、より住みやすくなるように、本人の希望を取り入れた部屋の模様替えも行うことができる。		