

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	670101591
法人名	医療法人社団 緑愛会
事業所名	グループホーム 友結
訪問調査日	平成 20 年 3 月 11 日
評価確定日	平成 20 年 5 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4月23日

【評価実施概要】

事業所番号	670101591		
法人名	医療法人社団 緑愛会		
事業所名	グループホーム 友結		
所在地 (電話番号)	山形県山形市桜田西一丁目13番9号 (電話) 023-615-2201		
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3月11日	評価確定日	平成20年5月1日

【情報提供票より】(平成20年1月31日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 16 年 4 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	14 人	常勤	13 人, 非常勤 1 人, 常勤換算 13.1 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)	実費 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	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(1月31日現在)

利用者人数	18 名	男性	5 名	女性	13 名
要介護1	8 名	要介護2	5 名		
要介護3	2 名	要介護4	3 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 84.7 歳	最低	68 歳	最高	96 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人社団悠愛会 大島医院
---------	----------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

「住みなれた地域の中で家族と本人を喜びと感動で結びつけ、最後までいきいきと暮らして頂きます。」という理念を掲げ、馴染みの関係を大切にすする支援、家族や兄弟との関わりを多くもてる支援、認知症の進行予防のための外出等の個別支援に力を入れています。
また、家族アンケートを年2回実施してサービスの質の向上に反映させるなど、現状に甘んじることなく、管理者と職員が同じ目標に向かいながら、常に自己研鑽に努めているホームです。

【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)
	前回評価での改善課題はありません。
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)
	期間を設けてスタッフ全員で自己評価を記入して作成しており、自己評価・外部評価の内容を全員で確認し、改善に取り組んでいる。
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)
	運営推進会議では「法人版のサービス評価結果」「事例発表の取り組み状況」「家族アンケート結果」などの報告が行われており、また、会議内容を避難訓練や地域協力などの面にも反映させている。
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)
	家族アンケートの年2回実施や意見箱設置などにより、家族の意見や要望等をホームの運営に反映させるようにしている。また、サービス利用契約時に市町村や国保連の苦情窓口の説明も行っている。
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)
重点項目④	自治会に加入し、地区の夏祭りや秋祭りに職員と共に参加したり、施設の行事への案内状を出し参加を呼びかけている。また、地域活動委員会をつくり、地域と積極的に関わりを持つようしており、市報や回覧板を回しに行くなど交流に努めている。

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					
		○地域密着型サービスとしての理念			
1	1	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	「住みなれた地域の中で家族とご本人を感動で結びつけ最後までいきいきと暮らしていただきます。」という理念をつくりあげている。		
		○理念の共有と日々の取り組み			
2	2	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	1ヶ月ごとの予定を作成し、状況に応じてスタッフを増やして個別対応を心がけている。また、月の目標を掲げ、安心して暮らせる理念の実践を職員全員で日々取り組んでいる。		
2. 地域との支えあい					
		○地域とのつきあい			
3	5	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	自治会に加入し、地区の夏祭りや秋祭りに職員と共に参加したり、施設の行事への案内状を出し参加を呼びかけている。また、地域活動委員会をつくり、地域と積極的に関わりを持つようにしており、市報や回覧板を回しに行くなど交流に努めている。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
		○評価の意義の理解と活用			
4	7	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	期間を設けてスタッフ全員で自己評価を記入して作成しており、自己評価・外部評価の内容を全員で確認し、改善に取り組んでいる。		
		○運営推進会議を活かした取り組み			
5	8	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	運営推進会議では「法人版のサービス評価結果」「事例発表の取り組み状況」「家族アンケート結果」などの報告が行われており、また、会議内容を避難訓練や地域協力などの面にも反映させている。		

山形県 グループホーム友結

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>運営推進委員会の議事録を届けに行ったり、電話により情報の問い合わせを行うなど、サービスの質の向上に取り組んでいる。</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あわせた報告をしている</p>	<p>近況報告、職員異動、金銭出納状況の報告に加え、受診後は必ず家族の方に電話連絡を入れて報告を行っている。</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>家族アンケートの年2回実施や意見箱設置などにより、家族の意見や要望等をホームの運営に反映させるようにしている。また、サービス利用契約時に市町村や国保連の苦情窓口の説明も行っている。</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>ユニット合同の行事を定期的に行い、馴染みの関係づくりを常日頃から心がけている。</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>市、県主催の研修に参加したり、法人内の研修など段階に応じた研修を受ける機会を確保しており、また、日常業務の中での技術向上を目指した、マン・ツー・マン体制での新人教育にも力を入れたいと考えている。</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>県・市のグループホーム連絡会に参加して交流や研修を行っている。また、グループ間で交換研修を行い、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	食事作り・行事のやり方・畑作りを一緒に行い、利用者の方から教えてもらったり、喜怒哀楽を共にして利用者への個別支援を行いながら、お互い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	生活歴・職歴・課題分析を行って、希望や意向の把握に努めている。また、入浴や散歩は、本人の希望を聞きながら実施している。		
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	本人や家族の希望を聞きながら、嘱託医や看護師、スタッフの意見やアイデアを出し合い、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	月に1度は計画実施状況についての評価を行っており、本人の状況や家族の意見・希望を踏まえて、現状に即し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	かかりつけ医や協力医療機関との関係を十分築けるよ うに、通院の付き添い実施や家族との連絡・連携が行 われている。また、症状に合わせ、協力医療機関以外 の専門医の受診支援も行われている。		
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	サービス利用契約時に「看取り」について説明し、家族 やかかりつけ医とその都度話し合い、利用者にとって 一番望ましい方針を取るようになっている。また、全員が 本人の思いや方針を共有するようになっている。		
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	法人独自の指針や勉強会を行い、誇りやプライバシー を損ねることのないように対応や言葉づかいを行って いる。また、記録や個人情報については、書類庫に入れ 管理している。		
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	映画鑑賞・魚釣り・縫い物・お菓子づくり・手芸クラブな どへの参加の希望を取りながら支援している。また、職 員の増員が必要な時は、臨機応変に対応している。		

山形県 グループホーム友結

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	献立は職員が立てることが多いが、買い物に出かけた際は、利用者の希望を聞いて献立を変更する対応も行われている。また、食事作りや後片づけも利用者と職員が共に行い、一人ひとりの力を活かして、食事が楽しみになるようにしている。		
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	毎日入浴できる体制になっており、入浴時間も利用者の希望に合わせて対応している。また、温泉希望者は温泉に出かけて入浴できる個別支援も行われている。		
(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	ゴミ投げ・食事の準備・テーブル拭き・神棚のお参りなどの活動をしており、また、散歩や温泉・ドライブなど、気晴らしの支援も行われている。		
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	希望に添って、ドライブ・買い物・散歩・自宅への帰省・兄弟宅への訪問など、個別に支援を行っている。		
(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。	身体拘束について、研修を通して鍵をかけないケアの意義が理解されており、教育委員会ではマニュアルも作成され、利用者が安全に暮らせるように取り組んでいる。		
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	防災計画やマニュアルの作成、夜間の災害発生も想定した訓練の実施、消防署との連携・協力体制の確立がなされている。また、運営推進会議の内容を反映して、消防団の協力を得られる働きかけも行われている。		

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)
(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	バランスの取れた食事の提供に心がけており、利用者の状況に合わせた食事を提供している。また、形態や代替食の提供、水分量や食事量の把握と記録が行われている。		
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	堀ゴタツ、畳敷きのスペース、ソファがあり、ゆっくりと過ごせる居心地のよい環境になっており、季節を感じることができる装飾や花も飾られている。		
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	家族の写真・植物・自分の作品・位牌・タンスなどが持ち込まれており、利用者が安心できるような環境となっている。		