

# 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	670400951
法人名	生活クラブやまがた生活共同組合
事業所名	グループホーム 結いのき
訪問調査日	平成 20 年 3 月 14 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	670400951
法人名	生活クラブやまがた生活共同組合
事業所名	グループホーム 結いのき
所在地 (電話番号)	山形県米沢市花沢町2695番地の4 (電 話) 0238-37-0960

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14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2月4日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成16年2月1日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	21 人	常勤	18 人, 非常勤 3 人, 常勤換算 20.4 人

### (2) 建物概要

建物形態	併設／○単独	新築／改築
建物構造	木造平屋 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)	28,350 円	その他の経費(月額)	光熱水費525円(1日)
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 900 円(おやつ込み)		

### (4) 利用者の概要(2月4日現在)

利用者人数	27 名	男性	2 名	女性	25 名
要介護1	6 名	要介護2	4 名		
要介護3	5 名	要介護4	6 名		
要介護5	5 名	要支援2	1 名		
年齢	平均 84.1 歳	最低	69 歳	最高	97 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	田中クリニック、米沢市立病院、三友堂病院、舟山病院、村山歯科医院
---------	----------------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

「もし自分が年老いたときは、どんな家に住んだら幸せだろうか」と考えて、木をふんだんに取り入れたり、古い調度品・手作りの飾り物・ピアノ・季節の花鉢なども置いて、利用者がゆったりと落ち着いて生活できるようにしています。地域住民・ボランティアとの交流が盛んであり、バザー・夏祭り・利用者の写真展・クリスマス会などの楽しい催しの開催、また、支援グループである「グループホームを支える会」の協力も得ながら、調理、買い物、ドライブなどの個別支援への取り組みも進められてきている、「地域の中でその人らしく暮らせること」を目指すホームです。

## 【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)
	「ノロウイルス」と「インフルエンザ」以外の感染症対策については、平成19年11月に衛生委員会を立ち上げ、感染症の予防策・対応策の検討を行うようにしている。
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)
	自己評価・外部評価の意義を理解しており、前回の要改善事項は、ユニット長会議・ユニット会議でも取り上げて、それぞれ改善に向けた取り組みを進めてきている。
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)
	2ヶ月に1回運営推進会議が開催され、利用者のホームでの様子や外部評価の要改善項目、防災訓練時の協力依頼、各行事の案内、意見交換が行われており、一人暮らしの方の「お助けホーム」としての役割を担うようになってきている。
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)
	面会や電話の際に、家族の意見・不満・苦情などを引き出すようにしており、ホーム長が受け付けた苦情や意見をミーティングの中で職員に周知し、改善に取り組んでいる。
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)
	毎年開催しているバザー、町内会の行事「子供神輿」、芋煮会、町内会の忘年会等で近隣の方とふれあう機会があり、気軽に立ち寄り、散歩中に挨拶を交わしたりしている。また、ホーム内の会議室で利用者の写真展を開いた時には、多くの住民と利用者との交流が生まれ、利用者自身の喜びとなった。

## 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)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
<b>1. 理念と共有</b>					
		○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	地域に根ざした生活の場として、地域の中でその人らしく暮らし続けられるように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	理念をファイルにして職員一人ひとりに配布したり、各ユニットのホールに理念を掲示して、振り返りながら業務に取り組むようにしている。		
<b>2. 地域との支えあい</b>					
		○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	毎年開催しているバザー、町内会の行事「子供神輿」、芋煮会、町内会の忘年会等で近隣の方とふれあう機会があり、気軽に立ち寄ったり、散歩中に挨拶を交わしたりしている。また、ホーム内の会議室で利用者の写真展を開いた時には、多くの住民と利用者との交流が生まれ、利用者自身の喜びとなった。		
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
		○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	自己評価・外部評価の意義を理解しており、前回の要改善事項は、ユニット長会議・ユニット会議でも取り上げて、それぞれ改善に向けた取り組みを進めてきている。		
		○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	2ヶ月に1回運営推進会議が開催され、利用者のホームでの様子や外部評価の要改善項目、防災訓練時の協力依頼、各行事の案内、意見交換が行われており、一人暮らしの方の「お助けホーム」としての役割を担うようになってきている。		

山形県 グループホーム結いのき

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	運営上わからないことなどは、その都度相談して指導を受けており、緊急時の救急車の利用についても相談されている。		
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	往診、受診、状態変化、職員異動等についての報告、また、面会時に個人の写真を渡して日常の様子を伝えることは行われているが、「ユニット便り」の作成と配布はBユニットのみで行われている。	○	Bユニットで取り組んでいる「ユニット便り」の作成と配布について、他のユニットでも取り組んでみるのが期待される。
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	面会や電話の際に、家族の意見・不満・苦情などを引き出すようにしており、ホーム長が受け付けた苦情や意見をミーティングの中で職員に周知し、改善に取り組んでいる。		
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	異動時期に配慮しながら、職員の異動は最小限で行うようにしており、また、退職による交代がある場合は、採用を早めに行い、利用者との馴染みの関係を作れるようにしている。		
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	内部研修として介護教室や救急講習を行っており、何らかの形で外部研修に職員全員が参加できるよう計画を立てている。また、通信教育を受けている職員には、働きながら資格取得ができるように支援している。		
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	置賜地区のグループホーム連絡会に出席して情報を共有したり、市内の同業者との交流を深めながら、相談や情報交換を通じたサービス向上に取り組んでいる。		

山形県 グループホーム結いのき

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)
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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	<b>【小規模多機能型居宅介護のみ】</b> ○馴染みながらのサービス 利用本人が安心して、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	食事作りの味付けや味見をお願いしたり、食材の盛り付けや配膳・下膳を一緒に行ったり、居室の掃除、洗濯物干し、洗濯物のたたみ方を行いながら、共に支えあう関係を築いている。		
<b>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</b>					
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	家族との話し合いを行いながら、利用者の思いを聞いては意向の把握に努め、記録を行って職員間で共有できるようにしている。また、その意向にどのように対応するかを検討している。		
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	担当ケアマネジャーが、本人、家族、ホーム長、居室担当者と共に話し合いながら介護計画を作成しており、利用者や家族の希望を採り入れ、胃ろう造設者が経口摂取できるように支援を行っている例もある。		
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	利用者の状態変化時は随時、本人、家族、ホーム長、担当者、ケアマネジャーと話し合いながら、見直しの介護計画を作成している。また、介護計画の期間に応じた見直しや入院を伴う状態悪化があった場合等の見直しも行われている。		

山形県 グループホーム結いのき

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)
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>					
17	39	<b>【小規模多機能型居宅介護のみ】</b> ○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)		
<b>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</b>					
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	協力医療機関(内科医・精神科医)からの往診時の相 談、家族の希望する医療機関への通院など、適切な医 療が受けられるように支援している。		
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	重度化や終末期について家族やかかりつけ医とも相談 し、その状況に対応できるようにしている。また、看取り に関する指針、同意書の整備もされ、本人の意向によ り、ホームで看取りをした利用者もいた。		
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<b>1. その人らしい暮らしの支援</b>					
<b>(1)一人ひとりの尊重</b>					
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	一人ひとりの尊厳やプライバシーを守る言葉かけや対 応をしているか、ミーティングでの話し合いと振り返り をしており、また、記録簿は扉のある棚に収納し、他人の 目には触れないようにしている。		
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	基本的な生活の流れはあるものの、一人ひとりの状況 等様子を見ながら対応しており、無理強いしないように 声かけしている。また、食事に時間がかかっても、その 利用者のペースに合わせて見守りをしながら、自力で 食べられるように支援している。		

山形県 グループホーム結いのき

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)
<b>(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</b>					
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	調理の方法や味付けのアドバイスをもらう、盛り付けや配膳を手伝ってもらう、行事食や外食を取り入れるなど、利用者一人ひとりの好みや力を活かしながら、食事が楽しみなものになるように支援している。		
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	入浴可能な人数が限られがちであるが、できる限り希望に応えられるように努めており、足湯に出かける時もある。		
<b>(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</b>					
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	洗濯物たたみやモップがけの手伝い、新聞・本・ピアノ・テレビを楽しむ、利用者が撮った写真の個展をホーム内で開き、地域の方にも見てもらうなど、役割や楽しみごとがもてるように支援している。		
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	遊歩道の散歩、家族との外出、通院した際の買い物や食事など、戸外へ出かけられるように支援している。		
<b>(4) 安心と安全を支える支援</b>					
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。	鍵をかけずに自由に過ごせるようにしており、「お出かけの好き」な利用者へは、見守りと付添いにより、安全に過ごせるようにしている。		
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	年間計画の作成、誘導マニュアルの整備、地域の方への協力依頼、年2回の総合防災訓練が行われている。夜間を想定した訓練については今までのところ行っていないため、委員会で検討して夜間を想定した訓練も行う予定である。	○	昼・夜を問わず利用者が安全に避難できる方法を身につけられるように、これから検討と実施が予定されている、夜間の災害発生を想定した訓練等にも、早期に取り組んでみる事が期待される。

山形県 グループホーム結いのき

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	お粥、副食を刻んだりつぶしたりする、水分をスムーズに摂取できるようにとろみを付けるなど、利用者一人ひとりの状態に合わせた、栄養と水分が摂取できるように努めている。		
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	季節感を取り入れられるように、調度品や絵画は季節ごとに変えており、また、古い椅子や茶箆箆なども置いて、落ち着いて居心地よく過ごせるようにしている。		
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を活かし、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	使い慣れた箆箆や鏡台、机、椅子、コタツ、趣味の物(写真)、テレビなどを置き、本人が居心地よく過ごせるように家族とも相談しながら工夫している。		