

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	671600427
法人名	株式会社 東北福祉サービス
事業所名	ハートステーション西原(グループホーム)
訪問調査日	平成 20 年 3 月 21 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	671600427
法人名	株式会社 東北福祉サービス
事業所名	ハートステーション西原(グループホーム)
所在地 (電話番号)	山形県天童市大字乱川1579番地53 (電 話) 023-658-8487

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21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20日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 16 年 4 月 6 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 人, 常勤換算	15.4 人

(2) 建物概要

建物形態	併設／○単独	新築／改築
建物構造	木造 2階 造り	
	階建ての 階 ～ 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)	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(1月20日現在)

利用者人数	18 名	男性	1 名	女性	16 名
要介護1	4 名	要介護2	5 名		
要介護3	4 名	要介護4	3 名		
要介護5	1 名	要支援2	1 名		
年齢	平均 85.1 歳	最低	70 歳	最高	94 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】

各利用者ごとに担当の職員がおり、一人ひとりの利用者の想いや状態をより把握できるようにしながら、できるだけ本人の意向に添った暮らしを心がけ、安心して過ごすことができる支援が行われています。
また、年1回家族に無記名アンケート調査を行い、家族の要望や意見も運営に反映させる取り組み、「職員倫理綱領」に基づいた行動基準を定めて、いつも意識しながら支援にあたる取り組みなど、さらに質の高いケアを目指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)
	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)
	各ユニットの検討会時に全職員で話し合い、一つにまとめている。また、評価の内容をサービスの質の向上にも反映させている。
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)
	定期的に行われており、グループホームの意義、栄養・衛生管理、職員教育、防災体制などの意見交換が行われている。
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)
	年1回無記名アンケート調査を実施し、返答を玄関に掲示しており、「季節や温度に合わせた、きめ細かい衣類着脱」等の要望も取り入れながら、利用者へのサービス提供が行われている。
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)
	隣組の総会、地区の運動会やレクリエーション大会に参加、夏祭りや三味線コンサートに誘うなど、積極的に地元の人々と交流を図っている。

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	地域密着型になったことにより、職員で話し合い、新たな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	朝礼時に理念を唱和し、浸透を図っている。また、理念を玄関、台所、エレベーター、事務所、日誌、おたよりにも掲げ、常に振り返られるようにしている。		
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、地区の運動会やレクリエーション大会に参加、夏祭りや三味線コンサートに誘うなど、積極的に地元の人々と交流を図っている。		
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	各ユニットの検討会時に全職員で話し合い、一つにまとめている。また、評価の内容をサービスの質の向上にも反映させている。		
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	定期的開催されており、グループホームの意義、栄養・衛生管理、職員教育、防災体制などの意見交換が行われている。		

山形県 ハートステーション西原

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	ホームを運営する会社の専務が、系列ホームとも相談しながら市町村との連携を図っており、その状況を各事業所にも報告している。		
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	毎月のホームたより(職員の異動の記載を含む)に加え、担当スタッフから、生活の様子、医療面、家族へ一言と写真を添えて、毎月郵送する予定である。また、金銭収支報告や領収書を家族に手渡して報告いる。		
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	年1回無記名アンケート調査を実施し、返答を玄関に掲示しており、「季節や温度に合わせた、きめ細かい衣類着脱」等の要望も取り入れながら、利用者へのサービス提供が行われている。		
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	担当職員がおり、馴染みの関係ができています。また、異動がある場合には、指導係を決め、確実な引き継ぎが行われるように配慮している。		
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	県・市・社会福祉協議会などの研修会へ、段階に応じて職員が参加している。また、事業所内で月1回学習会を開催して、月ごとの学習項目も設けており、伝達講習も行われている。		
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	県グループホーム協議会の研修へ参加しており、また、他施設の見学や職員倫理綱領を取り入れてみるなど、ホームの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	干し柿作りや編物を教えてもらったり、「ごますり」や味噌だれ作り、お盆拭きなどを一緒に行いながら、共に過ごし支えあう関係ができています。		
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	利用者ごとに職員の担当があり、一人ひとりの想いをより把握できる体制にあり、本人の意向に添った暮らしができるように心がけている。		
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	本人や家族の思い、医師を含む関係者の意見を聞き、アイデアを取り入れ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	計画の期間や状態変化に応じた検討や点検を行い、介護計画を作成している。また、体調が良くなった場合は面会時間を長くするなど、現状に即した介護計画の見直しが行われている。		

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	月1回協力医の往診、また、本人と家族の希望するか かりつけ医に、家族の協力を得ながら受診できている。		
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 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	重度化に向けた方針を文書にまとめており、早い段階 から家族や医療関係者と話し合い、同意を得るよう にしている。また、話し合いの内容を介護記録に記入し て、職員全員で内容を共有できるようにしている。		
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	利用者には常に尊敬の念を持って接しており、トイレ誘 導時の声かけも工夫している。また、申し送りや会議の 時は、内容が洩れないように戸を閉めたり、倫理綱領の 中にもプライバシーに関する項目を入れて、職員の質 の向上に努めている。		
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	利用者の希望に添った一日が過ごせるよう、利用者主 体にしたペースづくりを大切にしており、支援内容は個 別に記録されている。		

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)
(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	一人ひとりの力に合わせ、利用者と職員と一緒に下準備、盛り付け、おぼん拭き、食事をしており、外食の機会も設けられている。		
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	サービス利用前の面接で、入浴回数と時間帯を確認し、一人ひとりの希望に添った入浴をしている。また、ゆず湯や菖蒲湯にしたり、拒否のある方には、タイミングを計って声をかけるといった支援もされている。		
(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	生活歴や力を活かし、食事作りや洗濯物たたみ、干し柿作り、編み物、音楽鑑賞、温泉への外出といった支援をしている。		
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	心身の状況に合わせてながら、日常的に散歩や日光浴、買い物、ドライブ、希望に応じて喫茶店、病院帰りにアイスを食べるなどの気分転換を図っている。		
(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。	鍵をかけることの弊害を全職員が理解しており、安易にかけないように配慮しながら、職員が少なくなる場面を除き、自由に出入りできるようにしている。		
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	昼と夜の災害発生を想定して、消防署の協力を得ながら避難訓練を行っている。また、自治会へ車椅子利用者や歩ける方の人数を報告し、合同の防災訓練を実施して地域との協力体制が整っている。		

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	献立担当者が月4回カロリー計算を実施し、栄養バランスの維持・強化に努めている。また、食事や水分量をチェックし、状況に応じて、「きざみ」「とろみ」「ゼラチンの利用」などの工夫がされている。		
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	季節を先取りした手作りの貼り絵や折り紙、生け花を飾っている。また、足元を照らすライトやカーテンなどで光を調整し、居心地のよい空間になっている。		
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	使い慣れた家具やテレビ、植物、写真などを持ち込んだ、居心地よく過ごせる居室になっている。		