

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	673200333
法人名	有限会社 ほほえみの里
事業所名	グループホーム なごやか
訪問調査日	平成 20 年 3 月 7 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	673200333		
法人名	有限会社 ほほえみの里		
事業所名	グループホーム なごやか		
所在地 (電話番号)	山形県飽海郡遊佐町江地字中屋敷田3番地の7 (電 話) 0234-71-5575		
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7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5日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 15 年 9 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	17 人	常勤 17 人, 非常勤 人, 常勤換算	13.7 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)	33,458 円	その他の経費(月額)	光熱水費1日500円、他実費
敷 金	有(円)	○無	
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(円)	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 1,000 円		

(4) 利用者の概要(2月5日現在)

利用者人数	18 名	男性 1 名	女性 17 名
要介護1	2 名	要介護2	5 名
要介護3	3 名	要介護4	7 名
要介護5	1 名	要支援2	0 名
年齢 平均	82.8 歳	最低	73 歳
		最高	91 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	矢島医院(外科・内科) 大滝歯科医院
---------	--------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

職員に音楽愛好家がいるために、作詞、作曲、踊りの振り付けをこなしたり、お祭りや行事の時にはホームオリジナルの「なごやか音頭」を全員で歌ったり、踊ったりしながら、一人ひとりが生き生きとした表情で過ごしています。また、「シェフ」経験のある職員が、利用者と職員とで育てた新鮮な野菜を絶妙な味に調理してくれる楽しみもあり、「にぎやか」で「なごやか」な生活を送ることができるホームです。

【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) 前回評価での改善課題はありません。
	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) 管理者と職員は、自己評価及び外部評価の意義を理解しており、また、評価後の課題は職員の意見などを取り入れながら、改善できるように取り組んでいる。
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、サービス評価結果やホーム現状の報告と意見や要望についての話し合いが行われているが、年1回しか開かれていない。運営推進会議がもつ役割を十分に活かしながら、その内容をサービスの質の向上により反映させられるように、会議の開催回数を増やし、また、定期的に開催していく取り組みが期待される。
	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) 家族の来訪時や家族会で何でも言ってもらえるような雰囲気づくりをしており、また、家族の気づいたことを気軽に、本音で伝えてもらうために、意見箱の設置も検討している。
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) 地域の自治会に加入し、夏祭りや地区祭りなどを地域の住民と一緒に楽しんでいる。また、小、中学生や一般のボランティア、高校生の体験学習の受け入れを行っており、地元の人々と積極的に交流している。

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	利用者一人ひとりの人格を尊重し、住み慣れた地域の中で安心して暮らしを支える、グループホーム独自の理念を職員でつくりあげている。また、利用者のニーズや事業所の状況の変化に応じて検討する準備がある。		
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	施設内研修などで、理念について話し合いの機会を持ち、日々のケアサービスの中で実践できるように取り組んでいる。		
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	地域の自治会に加入し、夏祭りや地区祭りなどを地域の住民と一緒に楽しんでいる。また、小、中学生や一般のボランティア、高校生の体験学習の受け入れを行っており、地元の人々と積極的に交流している。		
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	管理者と職員は、自己評価及び外部評価の意義を理解しており、また、評価後の課題は職員の意見などを取り入れながら、改善できるように取り組んでいる。		
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	運営推進会議では、サービス評価結果やホーム現状の報告と意見や要望についての話し合いが行われているが、年1回しか開かれていない。	○	運営推進会議がもつ役割を十分に活かしながら、その内容をサービスの質の向上により反映させられるように、会議の開催回数を増やし、また、定期的に開催していく取り組みが期待される。

山形県 グループホームなごやか

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	管理者は、2日に1度の割合で町の担当者と会っており、利用者の状況やホームの様子などを知らせて、共にサービスの質の向上に取り組んでいる。		
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	ホームでの利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理は、月に1～2度電話またはファクスで知らせ、また、職員の異動はホームだよりで知らせており、定期的に個々に合わせた報告をしている。		
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	家族の来訪時や家族会で何でも言ってもらえるような雰囲気づくりをしており、また、家族の気づいたことを気軽に、本音で伝えてもらうために、意見箱の設置も検討している。		
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	利用者との馴染みの関係を大切に考えて、ユニットごとの職員は固定化されている。やむを得ず異動があった場合は、利用者への丁寧な説明、職員間の申し送り、引き継ぎを十分に行って利用者のダメージを防ぐ配慮をしている。		
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	2ヶ月ごとの定例会の際に研修報告の機会を設けており、出席できなかった職員には報告書を回覧している。また、新人研修を含め、法人内外の研修計画を年度初めに立てている。		
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に加入し、ホーム同士の交換実習を行っている。また、地域包括支援センター主催の学習会にも参加していて、同業者との交流を通じてサービスの質の向上をさせる取り組みをしている。		

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)
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	利用者との日々の生活の中で、「方言」「ことわざ」「昔の習わし」「いろはガルトの意味」など、多くのことを教えてもらっている。また、「干し柿づくり」や「あえもの」などの料理や畑仕事など、それぞれの得意分野で力を発揮してもらい、利用者から学び共に支え合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	利用者一人ひとりの思い、暮らし方の希望、意向の把握に努めている。また、困難な場合は本人の表情から思いをくみ取ったり、家族や友人から話を聞いて本人本意に検討している。		
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	介護計画は、本人や家族等と話し合い、それぞれの意見や要望、アイデアを出し合い、全職員が参加する会議で作成している。		
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	介護計画の見直しは、通常は6ヶ月に1度行われており、見直し時期以前に変化が生じた場合は、本人や家族との話し合いを行い、現状に合った計画に作り直している。		

山形県 グループホームなごやか

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	本人及び家族が希望するかかりつけ医に受診できてお り、受診の際は職員の付き添いが多く、家族へは電話 報告を行っている。また、家族が受診に付き添う場合 は、情報提供の手紙を持参してもらい、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	重度化した場合の対応について、本人や家族と話し合 いを行っており、また、状況に変化があった場合はその 都度、家族やかかりつけ医と具体的な内容について話 し合い、関係者全員で方針を共有している。		
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	利用者一人ひとりの誇りを守るために、排泄ケアの際等 にはその人にあった声かけと、さりげない呼びかけで誘 導している。また、プライバシー確保のために、記録は 職員室で書き、放置しないなど、個人情報の取り扱い には十分注意している。		
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	ホームで決めた大まかな一日の流れはあるものの、利 用者一人ひとりの体調や気分によって、起床、入浴、食 事などを本人のリズムやペースで行えるように支援して いる。		

山形県 グループホームなごやか

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)
(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、利用者職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	食事の盛り付けや配膳などを行い、食材の話しながら、利用者と職員と一緒に食事を楽しんでいる。また、利用者と職員が育てた新鮮な野菜を「シェフ」が調理してくれるなど、食事が楽しいものになるように工夫している。		
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	利用者のこれまでの習慣や希望に応じて、毎日入浴ができるようにしている。体調や気分によっては、足浴やシャワー浴だけのこともある。また、入浴の嫌いな人にも、職員の巧みな声かけや対応の工夫により、入浴できるように工夫している。		
(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	利用者一人ひとりが役割をもてるように、習慣、希望、今ある力を踏まえながら、茶碗拭き、洗濯物たたみ、配膳などを手伝ってもらっている。また、畑仕事や大工仕事など、利用者の経験や知恵を発揮できる場面を提供している。		
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	利用者一人ひとりの希望に応じて散歩や買い物に行ったり、歩行が難しい利用者の中には車イスを利用して、ホーム近くにあるホーム長宅に立ち寄ってお茶を飲んだりしている。また、季節感を感じてもらえるように、花見、花火見物、紅葉狩りなどにも出かけている。		
(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。	利用者の外出傾向を把握できており、職員の見守りを徹底させながら、日中は、玄関に鍵をかけずに自由な暮らしを支援している。また、隣近所への理解を求め、見守りや声かけもしてもらい、利用者が安心して過ごせる支援の働きかけも行われている。		
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	日中の火災発生を想定した総合訓練(伝達・消火・避難誘導)が、地域の人々や消防署の協力を得ながら、年2回行われているが、夜間の災害発生を想定した訓練は、職員がホームに駆けつける形の招集訓練となっている。	○	夜勤時間内に火災や地震、水害等の災害が発生した場合でも、より早く、より安全に消火や避難誘導などの必要な対応がとれるように、現在の招集訓練にさらに必要な訓練を加えていく取り組みも期待される。

山形県 グループホームなごやか

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	毎食の残食をチェックシートに記入することにより、おおまかな栄養摂取量と水分量を把握している。また、月に1度体重チェックも行って、利用者一人ひとりの健康状態に配慮した支援に努めている。		
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	やさしい自然光が差し込むリビングには、行事の写真や利用者手作りのカレンダー、装飾品が飾られている。また、窓からは遠くの間々や近くの畑が見え、自然な形で季節感が味わえる居心地のよい空間となっている。		
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	好みのポスターやカレンダー、使い慣れたソファや箆笥、長年連れ添った連れ合いの位牌や写真などが居室に持ち込まれており、その人らしい居心地のよい居室となっている。		