

山形県地域密着型サービス外部評価結果報告書

<認知症対応型共同生活介護用>

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	670101112
法人名	社会福祉法人 やまがた市民福祉会
事業所名	グループホームとかみ楽生苑
訪問調査日	平成20年10月1日
評価確定日	平成20年10月30日
評価機関名	協同組合オール・イン・ワン

○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

【評価実施概要】

事業所番号	670101112		
法人名	社会福祉法人 やまがた市民福祉会		
事業所名	グループホームとかみ楽生苑		
所在地 (電話番号)	山形県山形市富神前11番地 (電話) 023-646-5650		
評価機関名	協同組合オール・イン・ワン		
所在地	山形県山形市桜町4-3-10		
訪問調査日	平成20年10月1日	評価確定日	平成20年10月30日

【情報提供票より】(平成20年 9月 1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 20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	16 人	常勤	6 人, 非常勤 10人, 常勤換算 12.59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	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)	33,000 円	その他の経費(月額)	23,000円他実費	
敷金	有(円)	有	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	230 円	昼食	300 円
	夕食	270 円	おやつ	100 円
	または1日当たり		780円	

(4) 利用者の概要(9月1日現在)

利用者人数	18 名	男性	1 名	女性	17 名
要介護1	4 名	要介護2	4 名		
要介護3	7 名	要介護4	3 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 86 歳	最低	77 歳	最高	99 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	至誠堂総合病院 至誠堂とかみクリニック 上山病院 成原歯科医院
---------	---------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

山形市北部の富神山の麓に位置し、季節感あふれる地域に所在している。おそらくはホームから外に出れば市内の夜景と満天の星空が望めるような地域である。しかし、集落の北側に位置し、坂道の途中にあるので、地域の方との交流、外出支援に関しては工夫が必要である。居間の天井は高く太い梁を配して日本建築を演出し見た目にも広い空間がある。利用者ごとのケース記録は全職員が細かく記録し、日々の生活が目に浮かぶようなものである。理念に掲げた利用者本位の介護の実現のため、日常から利用者として「どれだけ関心をもって関わるか」を意識し、心身の状況や思い、希望を職員それぞれが注意深く受け止め、細かく記載している。そのため、申送りや引継ぎなど利用者に関する心身の状況等職員間の情報の共有や、また、「気づき」の内容により「プラン」と記載しケアプランに反映させており、チームで支援出来る仕組みがある。また、ケース記録を利用者家族に毎月送付し、状況報告にも活用している。「生活やケアでの人間的なふれあい」を大切にしている事業所である。

【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)
	前回の指摘事項である日常的な外出の支援については、坂道に位置する事業所の立地から散歩は主に法人の敷地内となってしまったため、ドライブ等の回数を増やし改善に努めている。また、近所に交流ふれあいセンターが開設するので、今後、利用する予定である。
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)
	自己評価は、ユニット会議の場で全職員で話し合い、各ユニットの責任者が作成し、管理者がまとめている。自己評価は事業所の自主点検として活用し、また、外部評価結果は職員会議の場で問題点の共有と改善に活用している。
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)
	家族会会長、地域包括支援センター職員、地域住民の3名と、施設長及び管理者で構成され、前年の外部評価結果の報告、地域密着型サービスとしての取り組み状況、行事、研修会の実施状況等について報告されている。しかし、メンバーの都合により定期的な開催には至っていない。
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)
	意見箱の活用や面会時に、意見や不満を受付けるようにしている。また、担当職員には言い出しにくいことへ配慮し、面会時には、管理者も面談するようにしている。さらに、家族会を組織し、総会や行事等の際に意見や不満など伺っている。意見や不満は、法人の管理運営委員会で検討され、結果については、現場の担当者に周知徹底されている。
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)
	山形市郊外の富神山の麓にあり、地理的に地域との交流は難しい状況であるが、地域行事の情報収集に努め運動会の見学や文化祭への出品を行っている。また、地域の生き生きサロンや子育てサロンに、少しずつ慣れる期間を考慮しながら参加するよう努めている。

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					
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	地域住民との交流や民主的運営と、地域に開かれた事業所を目指す独自の理念を掲げている。また、理念に基づきより具体的に「私達のこころざし」として、住民に信頼され地域に開かれたとかみ楽生苑を築くと掲げている。		
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	申送りや両ユニットの打合わせの際、理念に基づくサービスが行われているか確認している。また、年一回、全職員を対象としたレポートにより自己点検を行い、理念の実践について振り返る仕組みがある。また、前年の外部評価の指摘事項である「地域との関わり」については学習会のテーマとして職員で議論し検討している。		
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	山形市郊外の富神山の麓にあり、地理的に地域との交流は難しい状況であるが、地域行事の情報収集に努め運動会の見学や文化祭への出品を行っている。また、地域の生き生きサロンや子育てサロンに、少しずつ慣れる期間を考慮しながら参加するよう努めている。		
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	自己評価は、ユニット会議の場で全職員で話し合い、各ユニットの責任者が作成し、管理者がまとめている。自己評価は事業所の自主点検として活用し、また、外部評価結果は職員会議の場で問題点の共有と改善に活用している。		
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	家族会会長、地域包括支援センター職員、地域住民の3名と、施設長及び管理者で構成され、前年の外部評価結果の報告、地域密着型サービスとしての取り組み状況、行事、研修会の実施状況等について報告されている。しかし、メンバーの都合により定期的な開催には至っていない。	○	運営推進会議は、サービス向上のための意見をもらう貴重な機会であり、幅広いメンバー構成の検討と定期的な開催が望まれる。

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)
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	認知症フォーラムやグループホーム大会など、市職員と同席する機会はある。しかし、事業所と市職員との相互交流の機会は不足している。	○	事業所の課題や、制度上の問題など市町村との協働は重要であり、気軽に相談、話し合いが行われるような関係の構築を期待したい。
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合わせた報告をしている	状況報告について、利用者の日々の生活が目に見えぬほど詳細なケース記録を毎月送付している。金銭管理について、原則面会時に、出納帳と残高を、合わせて確認してもらっている。また、遠方の家族など面会の少ない方には出納帳を送付している。職員の異動について、担当する職員が異動したときは、その利用者の家族に対し、毎月のケース記録報告の際に案内を同封しているが、担当外の利用者家族には案内をしていない。	○	異動になった職員と面会時に初めて会う結果となるのは、無用な不安を生むこともありうるので、家族等の安心を確保し協力関係等を築くためにも、全利用者家族にお知らせするような仕組み作りを期待したい。
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	意見箱の活用や面会時に、意見や不満を受付けるようにしている。また、担当職員には言い出しにくいことへ配慮し、面会時には、管理者も面談するようにしている。さらに、家族会を組織し、総会や行事等の際に意見や不満など伺っている。意見や不満は、法人の管理運営委員会で検討され、結果については、現場の担当者に周知徹底されている。		
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	現実として、職員の離職や異動はある。その際は、新たなスタッフの介護技術等に応じて、最大1ヶ月の期間を費やし引継ぎを行っている。また、利用者ごとの細かい生活がわかるケース記録により、交代した場合でも、これまでの生活を継続できるよう努めている。	○	異動や離職があり、異動離職を最小限に抑える努力をお願いしたい。
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	月2回の事業所内の学習会、月1回の法人内の認知症研修及び研修部会主催の研修を実施している。また、外部のリーダー研修、実務者研修などに参加しており研修の機会を確保している。さらに、法人の人材育成担当者会による段階に応じた、長期的研修の取り組みについても再検討中である。		
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	管理者は、山形県グループホーム協議会や山形地区のグループホーム連絡会に参加し情報交換等を行っており、その内容について、全職員に資料配布している。また、毎年4名程度の職員を対象に、他の事業所への交換研修を実施し、サービスの質向上に活かしている。		

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 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	理念を具体化した「私達のこころざし」に基づき、利用者が主人公であり人生の大先輩であるとの考えに立ち、生きる知恵と喜びを学んでいる。特に、利用者から料理の味付けや梅干の作り方などを教えてもらったり、利用者に悩みを相談しアドバイスをもらう場面もある。また、利用者には何かをしてもらった時は、常に、感謝の気持ちを言葉で伝えるようにしている。		
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	「利用者にとりだけ関心を持って関わるか」を常に追求する姿勢を持ち、具体的に利用者自身の言葉を用いるなど、利用者の状況等を、詳細にケース記録に記載することにより、思いや意向を把握するように努めている。また、利用者の過去の生活歴も把握できるよう努め、サービスに活かしている。		
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	全職員が、日常生活に活かすべき長所と解決すべき課題について、必要とすべき「気づき」があったときには、ケース記録に「プラン」と記載しておき、全職員によるケース検討会の中で家族の意見、ケース記録に基づく「気づき」を反映した計画の作成を行っている。		
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	詳細なケース記録等に基づき、両ユニットとも、3ヶ月に1回の頻度で、利用者全員の見直しを行っている。また、新しい「気づき」があったときは、日々のケース記録に「プラン」と記載し、適時、反映できるようにしている。		

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(事業所及び法人関連事業の多機能性の活用)					
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、その時々々の要望に応じて、 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支援との協働					
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	入居契約時かかりつけ医についての希望を確認し、状 況に応じて医療機関の選択を行っている。協力医療機 関以外の医療機関の場合は、原則、家族による通院を 行っている。また、受診結果について、「受診記録表」と 「ケース記録」により情報共有を図っている。		
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	早い段階から家族のとの話し合いを行い、方針を共有 している。また、状態変化時は、適時、話し合いを行い 段階に応じた方針を共有している。終末期について は、かかりつけ医等との綿密な連絡を取り合い、連携に 努めている。		
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	プライバシーの確保に関しては、理念に掲げ十分配慮 している。言葉かけや対応については日ごろから注意 し、配慮に欠くような事例があった場合は、職員会議等 で検討し職員一人一人が改善できるよう話し合いがな されている。		
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	時間にとらわれない事が方針であり、時間的な決まりは 設けず、利用者の意向に合わせた対応を行っている。 食事なども時間で区切ることなく、利用者が希望すれ ば自室で取ることも出来、居心地の良い暮らしの支援 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)
(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	準備から後片付けまで一緒に行くが、食事中は、職員からは利用者へ話し掛けず静かな空間で、食事に集中出来るようにしている。しかし、食べ終わってからは、テーブルを囲んで楽しみごとについて談笑している。献立は、利用者の希望を取り入れ決めている。		
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	入浴時間の決まりはない。大体は午後からの入浴になるが、希望や状況によっては午前入浴も出来る。また、夕食後も利用者の希望があれば入浴できる。菖蒲湯や柚子湯など季節感のある入浴剤なども使用している。		
(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	きめ細かな日々のケース記録を職員が記載する仕組みを通じ、出来ること、出来ないこと、好きなこと、嫌いなことを把握し、過去の生活歴や「気づき」を記入し、場合によっては「プラン」として介護計画に位置づけたり、役割をお願いしたりして支援をしている。		
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	なだらかな坂道に事業所があり、現実的に、散歩は法人の敷地内やその近辺となっている。しかし、そよかぜの家では毎日ドライブを行い、ひだまりの家は週3回程度のドライブを行い戸外に出かける支援を行っている。また、近所に交流ふれあいセンターが開設するので、今後、利用する予定である。		
(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。	日中は玄関の鍵をかけず、見守りや傾向の把握により安全に過ごせるようにしている。また、玄関扉の開閉時には鈴が鳴り、両ユニットの玄関の間に事務所が配置され、外出の把握が出来るようになっている。なお、隣接する同法人の施設との連携体制も構築されている。		
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	隣接する同法人の施設と協力しながら、毎年2回の防災訓練を昼間、夜間を想定し実施している。内1回は地域住民の協力もあり一緒に防災訓練を行っている。また、マニュアル等、職員の役割分担も出来ている。		

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	食事水分チェック表を用いて食事量と水分摂取量を把握している。特に水分摂取量は、利用者の湯呑等の容量を予め量って把握している。また、水分の摂取が難しい利用者には、寒天やゼリーによって水分補給できるよう個別の支援も行っている。		
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	トイレはユニットごと3箇所あり、居間は天井が高く広々とし、天窓からは柔らかい光を取り入れ、窓は広く障子を配し外光の調整が出来るようになっており、外の景色は富神山を望み季節を感じられる。また、畳敷きの居間には茶箆筥、掘りごたつ、日本人形など和を演出している。		
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	家族に依頼し入居前に使用していた家具などの馴染みの物を活用し心地良さに配慮している。また、室内には家族の写真や本人の趣味のものなど配置している。尚、配置された物が、利用者にとって心地良いものであるかどうかの確認を行っている。		