

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	671900231
法人名	社会福祉法人 南陽恵和会
事業所名	こぶし荘認知症高齢者グループホームこぶしの家
訪問調査日	平成20年10月3日
評価確定日	平成20年11月4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	671900231		
法人名	社会福祉法人南陽恵和会		
事業所名	こぶし荘認知症高齢者グループホームこぶしの家		
所在地 (電話番号)	山形県南陽市川樋508番地 (電話) 0238-49-2810		
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3日	評価確定日	平成20年11月4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 14年 3月 1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	7 人	常勤 7人, 非常勤 人, 常勤換算 6.9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	
	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)	45,000 円	その他の経費(月額)	20,000円他
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 150 円
	または1日当たり		850円

(4) 利用者の概要(9月1日現在)

利用者人数	9名	男性 3名	女性 6名
要介護1	5名	要介護2	2名
要介護3	1名	要介護4	1名
要介護5	0名	要支援2	0名
年齢	平均 83歳	最低 71歳	最高 93歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人社団公德会 佐藤病院、公立置賜南陽病院、佐藤歯科医院
---------	--------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

グループホームこぶしの家は、南陽市の北部に位置し、自然に満ち溢れた環境の下、四季折々の季節感を感じながら生き生きと暮らす利用者の笑顔が印象的な事業所である。建物は木目調で統一されており、温かみのある落ち着いた造りとなっている。また、敷地内には同一法人が運営する特別養護老人ホームやデイサービス等もあり、連携体制も整っている。事業所の方針として、地域に根ざしたホームを重視しており、地域と積極的な交流を図ることで、地域からの理解や支援も得ており、まさに地域に密着したグループホームである。

【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) 前回の外部評価で改善点として指摘された、理念については地域密着型サービスとしての役割を目指した内容を盛り込んでいる。自己評価は、管理者一人で行わず、職員も確認、検討し、金銭管理の報告については、管理者が、出納帳を用いて詳しく説明しながら報告している。
	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、日々の職員の気づきや提案を参考に管理者が原案を作成し、全職員が確認、検討し評価している。また、外部評価で見出された課題については、職員同士で改善について話し合い、サービスの質の向上に繋げている。
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) 利用者や家族の代表、地域の代表、市の担当職員が参加する会議では、事業所の行事や利用の状況、自己評価及び外部評価の結果について報告を行っている。また、委員の方から運営のアドバイスや事業所への要望をもらう等、活発で双方向的な会議となっている。
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) 外部の苦情等窓口について、口頭での説明や掲示物で告知するとともに、意見箱を設置している。また、家族が面会等で来所した際には、要望や苦情等を聞く時間を設ける等、意見、苦情を表せる機会を積極的に作っている。また、実際に苦情を受けた場合には、すぐに管理者が対処し、業務連絡ノートで職員に周知させ、運営に反映させている。
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) 敷地内に同一法人が運営する福祉施設が以前から建てられており地域との密接な関係が築かれている。その流れを汲み、地域主催の敬老会に参加したり、地元の小学校の運動会へ見学に行く等、地域の行事に積極的に参加している。

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	○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	利用者の自主性を最大限尊重し、地域に根ざした積極的な交流と家族的な環境の下でのサービスの提供を事業所独自の理念として掲げている。また、毎年の事業計画を作成する際、理念についての見直しも行ない、利用者や家族のニーズ、事業所の状況の変化に対応し、現状に即した理念となるように心がけている。		
	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	管理者と職員は、毎年行われる法人全体会議や職場内研修の中で、理念について話しをすることで理念を共有し、日々の声かけや接し方にも活かされている。		
2. 地域との支えあい					
	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	敷地内に同一法人が運営する福祉施設がグループホーム開設以前から建てられており、地域との密接な関係が築かれている。その流れを汲み、地域主催の敬老会に参加したり、地域の小学校の運動会へ見学に行く等、地域の行事に積極的に参加している。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
	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、日々の職員の気づきや提案を参考に管理者が原案を作成し、全職員が確認、検討し評価している。また、外部評価で見出された課題については、職員同士で改善について話し合い、サービスの質の向上に繋げている。		
	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	利用者や家族の代表、地域の代表、市の担当職員等幅広い立場の人が参加し、2ヶ月に1回開催している。会議では、事業所の行事や利用の状況、自己評価及び外部評価の結果について報告を行っている。また、委員から運営のアドバイスや事業所への要望をもらう等、活発で双方向的な会議となっている。		

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	困難事例等、必要に応じて市の担当者に相談したり、情報の提供を行っている。しかし、事業所の考え方や運営現場の実情等を積極的に伝え、情報を継続的に共有し質の向上を図るまでの取り組みには至っていない。	○	困難事例など必要に応じて相談するだけでなく、日頃から市の担当者と緊密な情報交換を行い、事業所の考え方や運営についての課題を共有し、改善をしていくための仕組み作りを期待したい。
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	毎月発行する事業所便りで、行事やサービスの実施状況、職員の異動等について報告している。また、事業所便りと一緒に利用者一人ひとりの暮らしぶりを書いた「近況報告」を同封し郵送している。尚、金銭管理については家族来訪時、管理者が出納帳や領収書を提示しながら説明し、家族から確認のサインをもらっている。		
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	外部の苦情等窓口について、口頭での説明や掲示物で告知する他、意見箱を設置している。また、面会時、要望や苦情等を聞く時間を設ける等、意見、苦情を表せる機会を積極的に作っている。また、実際に苦情を受けた場合には、すぐに管理者が対処し、業務連絡ノートで職員に周知させ、運営に反映させている。		
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	馴染みの関係を保つ事を重視し、基本的に同一法人内での配置異動等は行っていない。新たに職員を採用した場合は、管理者が利用者一人ひとりに紹介したり、複数の職員と一緒にケアする事で、以前と変わらないサービスの提供に努めている。		
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	毎月開催される法人内での研修の他、経験年数や介護技術に応じて外部研修にも参加している。また、ベテランの職員がアドバイザーとして、経験年数の少ない職員からの相談に応じる等、働きながら学べる仕組みが整っている。		
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	同業者との交流は研修会等での情報交換にとどまっている。市内にはグループホームが4ヶ所あり、交流を切に望んでいる。	○	事業所の質を確保する上で同業者との交流や連携は不可欠である。よって、地域や市単位でのネットワークを構築する等の検討を期待したい。

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 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	職員は、人生の先輩としてさまざまな経験や考え方などを教えてもらっている。また、家庭菜園で栽培している野菜の収穫時期を教えもらい職員と一緒に収穫する等、お互いに学び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	日頃から利用者との関わりあいを多く持つように心がけ、言動や表情等から意向の把握に努めている。また意思疎通の困難な利用者には面会時、家族等関係者より情報を得るようにしている。		
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	事前の面談で本人や家族等から生活歴や趣味、意向等を把握し、職員の意見も取り入れながら介護計画を作成している。また、医療依存度の高い利用者については、かかりつけ医や看護師からアドバイスをもらいながら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	3ヶ月毎にカンファレンスを開催し、事前に確認している家族等の希望や職員の気づきを参考に介護計画の見直しを行っている。また、状況の変化により、期間途中で見直しが必要な場合はその都度計画の見直しを行い、現状に即した介護計画となるよう心がけている。		

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)
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	かかりつけ医とは電話や通院介助時を利用し情報の 共有を図っている。また、受診状況について随時、家 族へ報告している。尚、協力医療機関に移行する際 には本人と家族から同意を得ている。		
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	利用前の訪問調査で重度化した場合や終末期のあり 方について確認するだけでなく、利用後も家族の面会 時等を利用し、繰り返し意思の確認を行なっている。		
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	管理者は職員に対し、言葉使いに注意するよう折にふ れ話しをすることで、利用者の尊厳や誇りを損なわな いような言葉使いを周知徹底している。また、利用者 の個人情報が記載されている書類については事務室内 の鍵がかかる書棚に保管し、個人情報の保護に努めて 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	日々のケアの中から利用者のペースや希望を把握し、 それらを最大限尊重し、支援するよう心がけている。 具体例として、その日の体調や気分で、朝起きられ ない利用者には遅く起きてもらい、その後朝食を食 べてもらっている。		

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	事前の面談で嗜好を把握する他、その日の利用者の希望に合わせて献立てを作成し職員と一緒に食事をしている。また、利用者の能力に応じて料理の下準備や、茶碗拭き等の後片付け等を職員と一緒に行う等、家庭的な雰囲気の中で食事を楽しめるよう工夫している。		
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	概ね2日に1回のペースで入浴の支援を行っているが、利用者の希望や状況に応じてシャワー浴等も行っている。また、入浴を楽しんでもらうため、時間帯にとらわれずゆっくりと入浴してもらったり、入浴剤を使用する等の工夫がなされている。尚、脱衣所と浴室内に暖房機器を設置する等、冬場の入浴への配慮もなされている。		
(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	事前の面談で、利用者の生活歴、趣味、特技等を把握し、絵が好きな利用者には絵を描いてもらって玄関に飾ったり、以前、旅館に勤めていた経験がある利用者には料理の盛り付けやテーブル拭きを一緒に行う等、利用者の趣味や特技に応じた役割や気晴らしの支援を行っている。		
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	天気の良い日には職員付き添いの下で散歩したり、昼食の材料の買い物に行くなど、利用者のその日の体調や希望に応じ、積極的な外出支援を心がけている。また、歩行が困難な利用者には、テラスに椅子を用意し、プランターの花を眺めたり日光浴を楽しんでもらっている。		
(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。	日頃から、利用者の癖や行動の傾向を把握し見守りを重視する事で、日中は原則施錠しないが、職員が勤務の引継ぎを行っている時等、職員が充分に見守り出来ない時間帯に限定して施錠している。		
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	年に2回、同一法人による合同訓練と事業所独自の避難訓練を行っている。訓練は夜間の災害を想定する等実践的な訓練となっており、消防や駐在所、地域住民にも参加してもらっている。また、地域の区長が参加する防災協力会を組織し、有事の際の地域との連携体制も整備されている。		

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	摂取量や嗜好については、記録を残す事で職員が情報を共有している。献立では、同一法人が運営している福祉施設の管理栄養士に定期的に点検してもらい、栄養バランスについてのアドバイスをもらっている。また、利用者の能力に応じ、とろみや刻みを入れる等の工夫もなされている。		
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	フロアの窓からは色とりどりのたくさんの種類の花が見え、季節感を感じる事ができる。また、カーテンを二重にする事で日差しの調整を行い、心地良い自然の光を取り入れる事で、明るく安心感のある空間を演出している。尚、畳が好きな利用者もいるのでフロアの一部には畳を取り入れている。		
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	時計や人形、写真立て等、利用者の馴染みのものを持ち込んでもらう事で、利用者が安心して過ごせるよう配慮している。また、利用者の希望や状態に応じてフローリングと畳の部屋を選択でき、利用者にとって居心地の良い部屋になるよう心がけている。		