

# 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	673000469
法人名	社会福祉法人 ふじの里
事業所名	グループホーム ふじの花荘
訪問調査日	平成20年 8月22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かわる場合は、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	673000469		
法人名	社会福祉法人 ふじの里		
事業所名	グループホーム ふじの花荘		
所在地 (電話番号)	山形県鶴岡市藤の花一丁目18番地の1 (電話) 0235-78-2370		
評価機関名	協同組合 オール・イン・ワン		
所在地	山形県山形市桜町四丁目3番10号		
訪問調査日	平成20年8月22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7月27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	8 人	常勤	8 人, 非常勤 人, 常勤換算 8 人

### (2) 建物概要

建物形態	併設 <del>単独</del>	<del>新築</del> / 改築
建物構造	木造 造り	
	1 階建ての	1 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)	20,000 円	その他の経費(月額)	1日300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	800 円	

### (4) 利用者の概要(7月27日現在)

利用者人数	9 名	男性	2 名	女性	7 名
要介護1	4 名	要介護2	1 名		
要介護3	3 名	要介護4	1 名		
要介護5		要支援2			
年齢	平均 83.4 歳	最低	77 歳	最高	93 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	乙黒医院 常世歯科医院
---------	-------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

敷地内には、特別養護老人ホーム、デイサービスセンターなどの福祉施設が立ち並び、運営法人が同一が故にサービス、研修、緊急事態や災害時における連携も密に行われている。さらに、その周辺には、人々のぬくもりが感じられる公園、芝生が青々と茂るグラウンドや活気あふれる小中学校が位置しており、地域との結びつきを深めやすい場所である。また、利用者たちは思い思いに役割や趣味に講じ、施設内には真剣な眼差しと笑顔が溢れている。そして、管理者や職員は地域密着型サービスの意義を理解し、実践すると共にサービスの質の向上のために積極的に取り組んでいる。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目 ①	<p>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)</p> <p>前回評価時点では、困難事例があり、地域との交流が乏しい状態であったが、その後、地域行事の参加や近隣小学生たちと交流する機会を設け、地域との関係を深めている。特定の利用者による共同生活を乱す行為等は、事業所の根気強い努力により次第に減少し、他の利用者達は共同生活における安心感やゆとりを取り戻しつつある。</p>
	<p>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</p> <p>管理者及び職員全員で意見を出し合い、管理者が自己評価をまとめ、更に運営者(法人の在宅部長)が確認を行っている。</p>
重点項目 ②	<p>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)</p> <p>外部評価結果等や日ごろのサービスの実施状況について報告し、これに対する意見を戴き改善に取り組んでいる。また、常時の出席者は、自治会長、民生委員、市担当者及び職員であるが、今後、家族参加型の行事に併せて開催する等家族の参加を促すよう検討している。</p>
	<p>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)</p> <p>「ご意見・ご要望カード」を活用すると共に、随時、電話や面会時に受付けている。その後、法人の苦情解決規程に基づき、適切に処理されている。また、すべての処理結果を運営会議の場で職員に周知徹底し、サービスの質の向上に努めている。</p>
重点項目 ③	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>新興住宅地のため自治会活動はあまり盛んではないが、地域行事等の情報収集に気を配り、地区主催の藤の花祭りへ参加したり、地元の子供たちと一緒に、プランターに花を植える等地域との交流に努めている。</p>
重点項目 ④	

## 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>					
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	これまでの理念を見直し、利用者の生活習慣と地域生活の継続的支援を柱とした理念を、年度当初の運営会議において、職員全員で意見を出し合い新しく作り上げた。		
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	理念を事業所内に掲示すると共に、毎月の運営会議、ケース会議の場で、理念に基づくキーワードを出し合い、職員全員で話し合いながら意識の統一と理念の実践に努めている。		
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	新興住宅地のため自治会活動はあまり盛んではないが、地域行事等の情報収集に気を配り、地区主催の藤の花祭りへ参加したり、地元の子供たちと一緒に、プランターに花を植える等地域との交流に努めている。		
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	運営会議の場で、管理者及び職員全員で意見を出し合い、管理者が自己評価をまとめ、更に運営者が確認を行っている。また、外部評価における改善課題であった地域とのつきあい等について、新しい理念を定めると共に行事に参加する等改善に取り組んでいる。		
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	外部評価結果等や日ごろのサービスの実施状況について報告し、これに対する意見を戴き改善に取り組んでいる。また、常時の出席者は、自治会長、民生委員、市担当者及び職員であるが、今後、家族参加型の行事に併せて開催する等家族の参加を促すよう検討している。		

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	金銭管理をお願いしている生活福祉の市担当者は来所しているが、介護保険の市担当者は運営推進会議に出席するに留まっている。また、困難ケースについて電話で相談する事はあるが、行き来するまでには至っていない。	○	より質の高いサービスを提供するには、市町村との連携は重要な要素のひとつであり、困難ケースの相談だけでなく、問題解決に向けた協働、情報共有など連携体制の確立を期待したい。
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あわせた報告をしている	定期的に発行する事業所便りに、利用者ごとの暮らしぶりを書き加えたり、職員異動時には顔写真入りでお伝えしている。また、家族面会時の状況報告や適時の電話連絡を行っている。		
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	「ご意見・ご要望カード」を活用すると共に、随時、電話や面会時に受付けている。その後、法人の苦情解決規程に基づき、適切に処理されている。また、すべての処理結果を運営会議の場で職員に周知徹底し、サービスの質の向上に努めている。		
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	馴染みの職員が対応することを原則としているが、法人内の定期異動がある為、日頃の観察から利用者の生活パターン等の情報を蓄積した「個人ケア注意事項」を作成し、職員間の情報共有を図っている。また、1週間から10日のOJTを通じ、利用者から馴染んでもらえるよう配慮している。		
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	法人の研修計画に基づき、職員毎の履修状況、経験年数及び保有資格を勘案し、適切な研修を受講するようにしている。また、新任者や異動については、OJTを行っている。さらに、研修についての詳細な情報を提供するなど、職員の自発的な研修参加への支援を行っている。		
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	主に管理者が、鶴岡市グループホーム連絡協議会や鶴岡市事業所部会に参加し、研修を受講したり、運営面での情報交換を行っている。また、ここで得た他事業所の実状や運営面の課題等の情報を事業所内で話し合い、サービスの向上に努めている。		

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)
<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、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	利用者から、地域の歴史、季節食や郷土料理等について教えてもらったり、インゲンの筋取り、自家菜園作りを学んだりしている。また、利用者と共に、居間のソファでテレビを観ながら会話を楽しみ、ゆったりとした時間を過ごしている。		
<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	利用開始時に家族等を含めてアセスメントを行い、日常的には、馴染みの職員が寄り添いながら話を聞き、希望、意向の把握に努めている。その結果をケース会議で検討し「個人ケア注意事項」にまとめている。		
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	入所時には本人、家族、主治医等の意見を反映させチームで介護計画を作成している。また、2週間程度経過後に、共同生活の中から見えてきた課題を抽出するとともに、習慣の継続に配慮した計画の見直しを行っている。		
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	モニタリングや評価結果に基づき、3ヶ月に一回、職員全員で見直しを行っている。また、変化が生じた場合等は、「情報提供表」を用いて主治医と連携を図ると共に、本人、家族の意向を踏まえて見直しを行っている。		

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)
<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)		
<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	2週間から1ヶ月の期間を目処に家族へ働きかけ、家族 が付き添いかかりつけ医で受診している。また、家族が 遠方の利用者については、管理者が付き添いかかりつ け医で受診している。その際、「情報提供表」による医 師との情報交換を行い、適切な医療が受けられる関係 を築いている。		
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	本人、家族及び管理者でかかりつけ医を受診した際 に、その結果を踏まえて事業所での対応範囲を家族に 明らかにし、方針を決定している。また、状態の変化時 には、ケース記録等を家族に確認してもらいながら、繰 り返し話し合い方針の統一を図っている。		
<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	法人の介護業務基本マニュアルに基づき、4ヶ月に一 回、個人情報の管理や接遇についての自己点検を 行っている。また、トイレに誘導する時は「トイレ」等の言 葉を使わず、さりげない声掛け誘導に配慮している。		
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	原則的な一日の流れはあるが、利用者一人ひとりの思 いや生活リズムを尊重し可能な限り対応している。事業 所として対応できない場合は、家族から協力を得られる 関係を築いている。		

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)
<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	誕生日や行事の際には、希望の食事を提供している。また、自家菜園で収穫した野菜や利用者の希望により旬の食材等を取り入れて、食事が楽しいものになるよう配慮している。さらに、準備や後片付け等も協力しながら行い、同じテーブルで楽しく食事の時間を過ごしている。		
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	入浴したい日、希望する時間に入浴できるよう出来る限り対応し、季節によって利用者の希望する湯温に設定している。また、羞恥心への個別対応で脱衣場でのさりげない見守りや湯船の傍らで、会話しながらの支援を行っている。		
<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	利用者それぞれの生活歴や経験を活かし、縫い物や洗濯物たたみの役割分担をお願いしている。また、ウッドデッキでの食事会や敷地内での花火大会を行う等気晴らしや楽しむ時間を提供している。		
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	声かけや見守りのもと、利用者は、日常的な家事を通して外出している。また、隣接する公園を散歩したり、自家菜園の農作物の様子を観察したりしている。		
<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・居室ともに鍵を掛けず開放的な雰囲気である。日常的に利用者の行動傾向を把握すると共に、事務所から居間・玄関に通じる廊下が一望でき、利用者の安全に配慮し、鍵を掛けることのない自由な暮らしを支援している。		
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	昼間を想定した避難訓練は消防署の協力を得ながら定期的実施している。しかし、夜間を想定した避難訓練の実施には至っていない。また、自治会長より非常災害時の協力について前向きな回答を載しているが、具体的な協力体制の確立までには至っていない。	○	夜間を想定した訓練の実施を期待すると共に、非常災害時の地域からの協力を得られるように、日頃からの働きかけと体制の確立を期待したい。

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	法人の栄養士が作成した献立に基づき、栄養バランスに配慮した食事を提供すると共に、事業所独自に旬の食材や自家菜園の野菜も取り入れている。また、水分量や摂取量等は、連絡ノート及びケース記録により職員が把握し、適量を心がけている。		
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	廊下は、光を遮断するカーテンではなく、柔らかい日差しを演出する簾を使用している。また、トイレ入口のドアには防音のための工夫を施し、居間にはボランティアからの贈り物である紙人形や利用者の思いを反映した飾り付けをするなど、居心地の良い空間作りに配慮している。		
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	入居時に馴染みの物を持ち込んでもらえるよう、本人、家族へ働きかけを行っている。居室入口に暖簾を掛けたり、居室内の家具等の配置についても本人、家族に任せ、入居前との環境変化を最小限に抑えるための工夫をしている。		