

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	670800689
法人名	特定非営利活動法人あらた
事業所名	グループホーム「民間介護の家ひより」
訪問調査日	平成20年12月3日
評価確定日	平成21年1月6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

作成日 平成20年12月26日

【評価実施概要】

事業所番号	670800689
法人名	特定非営利活動法人あらた
事業所名	グループホーム「民間介護の家ひより」
所在地 (電話番号)	山形県酒田市船場町一丁目7-30 (電 話) 0234-25-8366

評価機関名	協同組合 オール・イン・ワン		
所在地	山形県山形市松町四丁目3番10号		
訪問調査日	平成20年12月3日	評価確定日	平成21年1月6日

【情報提供票より】(平成20年11月5日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 15年 2月 5日				
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9	人	
職員数	9 人	常勤	7 人, 非常勤	2 人, 常勤換算	7.9 人

(2) 建物概要

建物形態	併設／単独○	新築／改築○
建物構造	木造造り	
	2 階建ての	1 階 ～ 2 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)	28,000円	その他の経費(月額)	約7,000円
敷金	有(円)	無○	
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(円) 無○	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(10月1日現在)

利用者人数		9 名		男性 2 名		女性 7 名	
要介護1		1 名		要介護2		1 名	
要介護3		4 名		要介護4		2 名	
要介護5		1 名		要支援2		0 名	
年齢	平均	81 歳		最低	63 歳		最高 95 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	酒田医療センター 桜井内科小児科医院 水戸部クリニック 齋藤クリニック 折居歯科医院
---------	--

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

湊町として歴史のある酒田市船場町に位置し、元は由緒ある別荘であった建物を改装して平成15年に事業所を開設した。事業所からは海を一望でき、近くには日和山公園もあり、壮大な景色と自然の中で、利用者は四季折々の季節感を感じながら生活している。事業所の特徴として、「家庭的な雰囲気」で日常生活の延長上にある心豊かな介護」を理念とし、特に地域との交流が活発で、地域のお祭りに参加したり、近隣のゴミ掃除を積極的に行う等、地域の一員としての役割を積極的に果たしている。また、事業所を運営する法人が主催するサロンに地域の住民が参加する等、地域密着を実践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)
	前回の外部評価で指摘を受けた改善項目はない。
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、職員が意見を出し合い、管理者がとりまとめて評価し、外部評価結果を全体会議等で職員にも周知させている。
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)
	市の担当職員、民生委員、地域代表、利用者及び利用者の家族等幅広い立場の人が参加し、2ヶ月に1回開催されている。会議では、事業所の行事や利用状況、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。
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告知する他、面会時や家族会、利用者の家族が参加している運営推進会議等を通じて家族が要望、苦情を表せる機会を積極的に作っている。尚、苦情に対しては速やかに事実調査を行い、改善し、日々のケアにつなげている。
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)
	自治会に加入し、ゴミ当番を担当したり、ゴミ置き場の清掃等も積極的に行っている。また、地域の神社のお祭りに参加したり、事業所を運営する法人が毎月主催するサロンに地域住民も参加する等、地域との双方向的な交流を図られている。

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	地域に根ざし、家庭的で温かみのある雰囲気の中で、日常生活の延長上にある心豊かな介護を事業所独自の理念として定めている。		
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	職員が理念を常に意識出来るよう玄関に掲示する他、毎月の研修会や申し送り等、折に触れ話しをすることで、日々のケアに反映している。		
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	自治会に加入し、ゴミ当番を担当したり、ゴミ置き場の清掃等も積極的に行っている。また、地域の神社のお祭りに参加したり、事業所を運営する法人が毎月主催するサロンに地域住民も参加する等、地域との双方向的な交流を図られている。		
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、職員が意見を出し合い、管理者がとりまとめて評価し、外部評価結果を全体会議等で職員にも周知させている。		
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	市の担当職員、民生委員、地域代表、利用者及び利用者の家族等幅広い立場の人が参加し、2ヶ月に1回開催されている。会議では、事業所の行事や利用状況、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	市の担当者が来訪した際、時間をとって意見交換できる機会を設け、事業所の実状やケアサービスの取り組み等を報告しアドバイスを受ける等、協働関係の構築に努めている。尚、利用者の受入れについて情報を共有し、課題解決に向けた取組みもあった。		
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	行事やサービスの実施状況、職員の異動等については2ヶ月に1回発行の事業所便りで、利用者の暮らしぶりについては面会時や電話等で報告している。尚、事業所が金銭の立替えを行った場合、領収書のコピーを家族に送付し、確認を得た上で原本を送付し請求している。		
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	外部の苦情等窓口について告知する他、面会時や家族会、利用者の家族が参加している運営推進会議等を通じて家族が要望、苦情を表せる機会を積極的に作っている。尚、苦情に対しては速やかに事実調査を行い、改善し、日々のケアにつなげている。		
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、大幅な異動等は行っていない。新たに職員を採用した場合は、引継ぎマニュアルを活用したり、所長等指導的立場にある職員と一緒にケアをすることで、以前とかわらないサービスの提供を行い、利用者へ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	年間の研修計画を作成し、毎月家族と職員合同で開催される研修の他、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たり、助言する等、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	山形県グループホーム協議会や庄内地区の連絡協議会に参加し、情報交換等を行ったり交換実習を実施する等、同業者との交流を積極的に行いサービスの質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)
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	職員は、人生の先輩である利用者から洗濯物の干し方やたたみ方、米の研ぎ方等を教わっている。また、草花への水かけや野菜の収穫等を利用者と職員が一緒に行っており、共に学び、支えあう関係を構築している。		
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	センター方式アセスメントを用いて利用者の生活歴や趣味、生きがいを把握している。意向の把握が困難な場合は、関係者から話を聞いたり、日々の仕草や表情等から意向を汲み取り、把握に努めている。		
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	職員全員で意見やアイデアを出し合い、事前に把握している家族や利用者の希望を踏まえケア計画の原案を作成し、家族や利用者へ原案を確認してもらい再度、希望等を相談しながらケア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ヶ月に1回職員全員で介護計画の見直しを行っている。尚、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)
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	事業所独自に受診時連絡表を作成し、日々の生活状 況や健康状態を主治医に報告したり、受診内容につい て家族に報告する等、事業所、家族、主治医が常に情 報を共有出来る仕組みを整備し、利用者が適切な医 療を受けられるよう支援している。		
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	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、本人や家族の意思を確認するだけでな く、ターミナルケア対応指針を作成し、利用者、家族、 主治医や職員等関係者が繰り返し話し合い、方針を共 有する仕組みが整備されている。		
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	トイレ誘導や介助の際は、さりげなく声が行う等、利 用者の自尊心やプライバシーが損なわれないように配 慮している。また、個人情報保護方針を掲示し、利用者 の個人情報が記載されている書類は、事務室の鍵がか かる書棚に保管する等、個人情報の管理も徹底されて 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	おおまかな一日のスケジュールはあるが、それに捉わ れることなく、その日の利用者の健康状態、希望等に 配慮し、スケジュールの変更等臨機応変に対応し、利 用者のペースや希望に沿った支援を行っている。		

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)
(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	献立には、利用者、栄養士、職員が相談し、季節の食材や利用者の好みを取り入れている。また、利用者の能力に応じて食事の準備や後片付けを職員と一緒に、職員と利用者が一緒に食事する等、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	職員が一方的に決めず、利用者のその日の希望を確認し個浴にて入浴しているが、仲の良い利用者同士と一緒に入ることもある。尚、利用者の健康状態によっては医師、看護師等の助言の下、声かけや誘導を工夫し、入浴を楽しめるよう支援している。		
(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	センター方式アセスメントで、利用者の生活歴、趣味、特技等を把握し、それに基づき書道、調理、茶道、塗り絵等を楽しんでもらっている。また、洗濯物たたみや草取りなど職員と一緒に言いながら、張り合いや喜びのある日々を過ごせるよう支援している。		
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	天気が良い日には散歩をしたり、ドライブやおやつの買い出し、日用品の買い物にでかけたり、事業所を運営している法人が主催するサロンに参加する等、積極的な外出支援を行っている。		
(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。	夜間は防犯上施錠するが、日頃から見守りを重視する事で、日中は施錠していない。、外出が好きな利用者には職員が同行するなどして対応している。また、地域との連携も確立されており、利用者の安全を確保しながら鍵を掛けないケアを実践している。		
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2回行われる避難訓練では、夜間を想定する等実践的な訓練となっており、消防や自治会等も参加している。また、防災マニュアルも整備されており、非常災害時の役割分担等も明確にされている。		

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)
(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	介護記録に食事や水分摂取量を記載し、申し送り等で全職員が把握できるようにしている。また、利用者の能力に応じてとろみや刻みをいれている。尚、利用者の健康状態に応じて、主治医、看護師、栄養士、家族と連携を図り、野菜中心の食事で、栄養バランスの整った食事の提供にも対応している。		
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	共用フロアは窓を大きく取ることで日本海を眺めることができ、カーテンを二重にしたりブラインドを利用することにより、光をコントロールしながら自然光を取り入れ、いつも明るく居心地がよくなる工夫がなされている。また、台所から調理している音や匂いを感じることができ、家庭的で温もりのある空間となっている。		
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	居室は畳敷きの和室とベッドを入れた部屋があり、利用者の好みや状態に応じて使用している。また居室には茶道具やダンス、ベッド等利用者の使い慣れたものを持ち込んでもらうことにより、利用者に安心感をあたえ、居心地の良い部屋になるように心がけている。		