

# 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	0671500288
法人名	社会福祉法人 長井弘徳会
事業所名	グループホーム リバーヒル長井
訪問調査日	平成20年11月10日
評価確定日	平成21年1月8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	0671500288		
法人名	社会福祉法人 長井弘徳会		
事業所名	グループホーム リバーヒル長井		
所在地 (電話番号)	山形県長井市寺泉3081番地21 (電 話) 0238-84-8550		
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11月10日	評価確定日	平成21年1月8日

## 【情報提供票より】(平成20年10月1日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 15 年 10 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 16人, 非常勤 0人, 常勤換算 15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 ~	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)	36,000 円	その他の経費(月額)	1日70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(10月1日現在)

利用者人数	18 名	男性	3 名	女性	15 名
要介護1	4 名	要介護2	5 名		
要介護3	7 名	要介護4	2 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 85.3 歳	最低	73 歳	最高	92 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	公立置賜総合病院 公立置賜長井病院 斉藤眼科医院 斉藤歯科医院
---------	---------------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

同一法人で運営する総合介護施設敷地内に所在し、四季折々の田園風景に囲まれている。建物内は温かみのある広い空間で、利用者や職員たちの笑顔が溢れており、両ユニットの雰囲気として、ゆったりとした落ち着いたあるユニット、活発に会話が飛び交うユニットとそれぞれに特徴がある。また、老人保健施設等併設のメリットを活かし、サービス、研修、緊急時や災害時における連携も密に行われ、利用者の家族やかかりつけ医等との連携も深く、独自の連絡票を用いて、受診結果の把握や健康状態の報告をしている。さらに、管理者、ホーム長を中心に、地域との交流を図り、利用者と心を通わせ、笑顔を交わしながら、その人らしさ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	<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>前回の外部評価で、週末における日中の玄関の施錠について指摘を受けたため、職員全員で検討し、勤務体制を見直す等、鍵をかけないケアの実践に向けて改善を図っている。</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>職員は、自己評価について実施する意義を理解し、職員全員が関わって検討し、管理者が最終確認をすることで、サービスの質の向上に取り組んでいる。</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>地域包括支援センター職員、地区文教部長、地区代表、家族代表、認知症介護経験者をメンバーとし、2カ月に1回開催している。内容は利用者状況、外部評価結果、相談苦情等の報告やメンバーから、運営に対する意見、アドバイスを得たり、地域行事等の情報収集等であり、双方向的な会議となっている。</p>
重点項目 ③	<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>法人全体で家族に対し意向、満足度調査を行い、その結果を職員全員で検討し運営に反映させている。そこで得られた意見等を苦情と捉え、苦情解決第三者委員会に諮り、改善策を検討した例もあった。</p>
重点項目 ④	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>地域の伝統行事に参加したり、地区文化祭にちぎり絵等を出品しており、積極的に地域との交流を図っている。また、地元婦人会、企業等のボランティアを受け入れ、地域の人々との関わりを大切にしている。</p>

## 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	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ために、職員が各自の思いを取りまとめ「心と心、笑顔と笑顔、その人らしさ」を共通目標として、事業所独自の理念をつくりあげている。		
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	理念を事業所内に掲示するとともに、ネームプレートケースに入れ常時携帯する等、職員がサービスを行う上で、常に原点回帰できるよう工夫している。また、月1回のスタッフ会議で再確認し、理念を実践していくために周知徹底を図っている。		
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	地域の伝統行事に参加したり、地区文化祭にちぎり絵等を出品しており、積極的に地域との交流を図っている。また、地元婦人会、企業等のボランティアを受け入れ、地域の人々との係わりを大切にしている。		
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	自己評価について、職員全員が関わって検討し、管理者が最終確認をした。また、前年の外部評価で週末における日中の玄関の施錠について指摘を受けたため、職員全員で検討し、勤務体制を見直す等、改善を図っている。		
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	地域包括支援センター職員、地区文教部長、地区代表、家族代表、認知症介護経験者をメンバーとし、2カ月に1回開催している。内容は利用者状況、外部評価結果、相談苦情等の報告やメンバーから、運営に対する意見、アドバイスを得たり、地域行事等の情報収集等であり、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	市福祉事務所職員の来訪時や、同一法人から地域包括支援センターへ出向している職員を介して、市や他事業所の動向について情報を得たり、困難事例について相談している。		
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合わせた報告をしている	年4回、事業所便りを発行し家族へ送付している。その際、利用者の写真や暮らしぶり等を記載した文書を同封している。また、家族面会時に健康状態等を詳細に報告し、金銭管理をしている利用者については、家族から出納帳や領収証の確認をしてもらっている。		
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	法人全体で家族に対し意向、満足度調査を行い、その結果を職員全員で検討し運営に反映させている。そこで得られた意見等を苦情と同様に取り扱い、苦情解決第三者委員会に諮り、改善策を検討した例もあった。		
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	新任職員に対してエルダー制を取り入れ、年齢の近い先輩が教育係として指導することにより、兄弟姉妹のような関係性を保ち、離職を防ぐ工夫している。また、馴染みの関係を大切にし、ユニットごとに職員を固定化しているが、やむを得ない異動や離職の際は、できる限り引継ぎに時間をかけている。		
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	新任、中堅等のスキルに応じて、法人内外の研修を計画し、実施している。また、外部研修については、受講していない職員に対して伝達研修を行っている。特に、新任者については現場を学びの場と捉えて、その日ごとに学習テーマを設けて働きながらのトレーニングをしている。		
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	グループホーム協議会に加入し、他事業所との交換実習を行っている。また、置賜地区グループホーム協議会主催の学習会等に参加し、困難事例検討や情報の提供や収集をしながら、同業者との交流を図り、サービスの質の向上に取り組んでいる。		

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 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	職員は利用者を人生経験豊富な先輩として捉えており、調理法や子育て等について多くを学んでいる。また、日常生活の中で喜怒哀楽を共にし、利用者の生き生きとした笑顔から元気をもらっている。		
<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	センター方式アセスメントを活用し、利用者の希望、要望を把握している。また、把握が困難な場合は、過去の経歴、習慣や日々の表情、言動から利用者の思いを汲み取ることに努めている。		
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	介護計画作成時には、利用者状況や思い、家族の現状や意向を十分に把握し、主治医の意見等も踏まえ、管理者、職員等で話し合い、利用者の視点に立ち、利用者本位に検討している。		
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か月ごとにモニタリングを実施し、介護計画の評価、見直しを行っている。また、状況変化時やその時々で利用者や家族の思いと乖離している場合は、必要な関係者と話し合い、臨機応変に見直し、変更している。		

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	利用前からのかかりつけ医受診となっており、事情により 変更が必要な場合にも、希望する医療機関で受診し てもらっている。受診時は原則、家族同行となっている が、不都合な場合は職員が通院支援している。また、 日頃の状態や受診結果について、独自の連絡票を用い て、かかりつけ医や家族と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	「重度化した場合の対応に係わる指針」を作成し、それ を基に、重度化や終末期のあり方について、段階に応 じてかかりつけ医や家族とくり返し話し合い、具体的 な支援内容や方針を共有している。また、その際の発言 内容を詳細に記録し、職員全員に周知している。		
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	職員が利用者の気持ちを理解するための独自の研修 を実施しており、利用者の尊厳や誇りを傷つけないよ う、常に利用者本位の声かけや対応を行っている。ま た、個人情報保護に関する研修を実施し、秘密保持の 徹底が図られている。		
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	一日の大まかな流れはあるが、時間を区切らずに、利 用者の思いやその日その日の過ごし方の希望、生活リ ズム、ペースを大切にして柔軟に支援している。		

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)
<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	利用者が畑で収穫した新鮮な野菜を用いて調理したり、希望、要望に応じて臨機応変に献立を変更している。また、食事の準備等を利用者とともにを行い、同じテーブルを囲んで、一緒に味わっている。		
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	利用者の習慣や状態に合わせて、入浴回数を目安を定め支援しているが、その日の希望に配慮し、時間帯や週のリズムの変更等に対応している。また、入浴を拒む場合は声かけを工夫する等して、抵抗感を取り除く事に努めている。		
<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	料理、掃除、英語の朗読や絵を描いてもらう等、一人ひとりの力、経験や特技を活かした場面づくりをしている。また、生活習慣の継続に配慮し、化粧やおしゃれを楽しんでもらえるよう働きかけたり、行事やバスハイク等の楽しみごとや気晴らしの支援をしている。		
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	外出を促すため積極的に声かけするとともに、利用者のその日の希望や天候に応じて、日常的に周辺の散歩、ウッドデッキでのお茶会や個別対応の外食等の支援を行っている。		
<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。	居室及び日中の玄関の鍵はかけない為、一定時間ごとに利用者の所在確認をしている。また、利用者ごとの思いや行動パターン、傾向を把握し、外出を予測することにより、事前のさりげない声かけや見守りをする等、安全に過ごせる工夫をしている。		
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	隣接する同一法人施設と合同の災害対応、役割分担マニュアルが整備されており、職員等も自身の役割を認識している。また、様々な場面を想定した避難訓練を定期的実施している。しかし、地域住民の協力を得られるような働きかけが僅かながら不足している。	○	集落と離れてはいるものの、災害発生時には、職員のみでの対応には限界があること踏まえ、地域住民等へ災害時対策に関する理解を求め、協力体制を築いていくことが期待される。

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	栄養摂取、水分確保が必要と判断された利用者に関して、チェック表を用い摂取量を記録して把握している。不足している場合はその嗜好に合わせた献立等を取り入れている。また、法人の管理栄養士から献立の事前チェックや変更時の実績についての確認を受け、指導助言をもらっている。		
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	祭壇や畳敷きの広間に掘りごたつを設ける等、生活感のあるものを活用し、家庭的な雰囲気を出している。また、玄関付近にゆったりとしたソファを置いたり、鉢植えやちぎり絵等で装飾し、居心地の良い空間づくりに配慮している。		
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	使い慣れた家具、日用品、家族写真等を積極的に持ち込んでもらえるよう働きかけ、利用前との環境の変化や不安を感じさせないよう、利用者が居心地よく過ごせるよう工夫している。		