

# 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	670102136
法人名	社会福祉法人さくら福祉会
事業所名	グループホーム北山形
訪問調査日	平成 20 年 12 月 8 日
評価確定日	平成 21 年 2 月 4 日
評価機関名	山形県国民健康保険団体連合会

#### ○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	670102136		
法人名	社会福祉法人さくら福祉会		
事業所名	グループホーム北山形		
所在地 (電話番号)	山形県山形市宮町一丁目7-11 (電話) 023-615-6131		
評価機関名	山形県国民健康保険団体連合会		
所在地	山形県寒河江市大字寒河江字久保6番地		
訪問調査日	平成20年12月8日	評価確定日	平成21年2月4日

## 【情報提供票より】(平成20年11月1日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 18年 3月 27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	14人, 非常勤 2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2階建て 造り 階建ての 階 ~ 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)	42,000円 円	その他の経費(月額)	光熱費(日額)500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		1,200 円

### (4) 利用者の概要(11月 1日現在)

利用者人数	18 名	男性	4 名	女性	14 名
要介護1	7 名	要介護2	5 名		
要介護3	3 名	要介護4	3 名		
要介護5	名	要支援2	名		
年齢	平均 83.7 歳	最低	69 歳	最高	97 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	二瓶内科クリニック 長崎歯科
---------	----------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ゆったりとした時間を大切にしながらも、時には風船バレーやおやつ作りを楽しんだり、利用者一人ひとりの「楽しみ方」に合わせた支援が行われており、1~2ヶ月毎に利用者の希望する映画や食事、家族への面会、生まれ育った所への外出など、担当と出かける個別ケアを通して、生活意欲を引き出すことに力を入れています。  
また、地域交流会を開催したり、地域活動に積極的に参加するなど、地域に密着した活動にも取り組んでいるホームです。

## 【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) 消防署の指導も受けながら、避難誘導、初期消火、通報訓練を行っており、1月には夜間を想定した避難訓練も計画されている。また、「災害援助のお願い」を地域防災訓練時に配布し、地域の方にも協力を依頼している。
	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) 全職員に自己評価票を配布し、記入後に勤務者で話し合っ完成させている。また、前回の課題についても会議で話し合い、改善に向けた取り組みが行われている。
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) 運営推進会議を2ヶ月毎に開催し、利用者の状況や感染症対策の報告や災害対策の話し合いが行われている。また、利用者から出された意見に会議の参加メンバーである交番所長から対応策が伝えられたり、他のメンバーから相談事が寄せられるなどの活発な意見交換も行われている。
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) 苦情相談の窓口が設置されており、家族からの意見や要望(例:1対1の対応の検討やラジオ体操を取り入れる等)について職員間で話し合いながら、迅速な対応ができるようにしている。
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) 町内会への加入、広報誌の配布、町内の夏祭りへの参加、防災訓練の実施、地区内の学校から依頼された子供見守り隊の活動、地域交流会の開催を通してホームを知ってもらう取り組みが行われており、地元の人々との交流に努めている。

## 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)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
<b>1. 理念と共有</b>					
		○地域密着型サービスとしての理念			
1	1	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	法人の理念に基づき職員間でも話し合い、事業所独自の理念を作り上げている。		
		○理念の共有と日々の取り組み			
2	2	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	玄関や事務所に理念を掲示したり、毎日の朝礼で唱和しながら、理念を意識して実践するよう努めている。		
<b>2. 地域との支えあい</b>					
		○地域とのつきあい			
3	5	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	町内会への加入、広報誌の配布、町内の夏祭りへの参加、防災訓練の実施、地区内の学校から依頼された子供見守り隊の活動、地域交流会の開催を通してホームを知ってもらう取り組みが行われており、地元の人々との交流に努めている。		
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
		○評価の意義の理解と活用			
4	7	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	全職員に自己評価票を配布し、記入後に勤務者で話し合っ完成させている。また、前回の課題についても会議で話し合い、改善に向けた取り組みが行われている。		
		○運営推進会議を活かした取り組み			
5	8	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、そこで意見をサービス向上に活かしている	運営推進会議を2ヶ月毎に開催し、利用者の状況や感染症対策の報告や災害対策の話し合いが行われている。また、利用者から出された意見に会議の参加メンバーである交番所長から対応策が伝えられたり、他のメンバーから相談事が寄せられるなどの活発な意見交換も行われている。		

山形県 グループホーム北山形

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	市役所に管理者が出向いてホームの状況等を伝えたり、また、運営推進会議について包括支援センター職員に相談したりしながら、ともにサービスの質の向上に取り組んでいる。		
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あわせた報告をしている	利用者の日常生活、連絡事項、行事予定、預かり金収支報告を担当職員が記載し、家族に毎月郵送している。また、職員の異動については、年4回発行の広報誌に職員の写真と紹介文を入れて報告されている。		
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	苦情相談の窓口が設置されており、家族からの意見や要望(例:1対1の対応の検討やラジオ体操を取り入れる等)について職員間で話し合いながら、迅速な対応ができるようにしている。		
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	新任職員への十分な情報伝達を行うようにしており、利用者の心身の状態も考慮しながら、馴染みの関係が築けるように配慮している。		
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	研修計画の作成、職員の希望に合わせた随時の研修派遣、参加した研修内容の伝達等が行われている。また、接遇や利用者の個別対応については、特に力を入れて取り組んでいる。		
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	市内の連絡協議会に加入しており、交換研修や訪問研修が行われており、得られた情報はホームに持ち帰り、職員会議でも検討するようにしている。		

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)
<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	人生の先輩である利用者から、一人ひとりが培ってきた技術や知恵を学び、一緒に過ごしながらか、共に支え合い、信頼し合える関係を築いている。		
<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	利用者の表情や行動からそれぞれの思いや意向を把握するようにしている。また、意向の把握が困難な方の場合は、ゆっくり目を見て確認しながら話す対応を職員間で統一して行うようにしている。		
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	面会時や電話で介護計画についての家族の意向を確認したり、要望、希望を書く用紙を渡して記入してもらったりしている。また、利用者との日々の関わりの中から把握できた状況や思いを記録に残し、毎月の職員会議でも話し合いながら、それぞれの意向を反映した介護計画が作成されている。		
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	毎月担当者が評価を行うとともに、6ヶ月ごとの見直しが行われている。また、状態に変化が生じた際には計画を随時見直し、現状に即した介護計画が作成されている。		

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)
<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	利用開始時に本人や家族からかかりつけ医について の希望を聞いており、職員が付き添う受診支援が行わ れている。また、状態に変化があれば家族にも報告を 行い、適切な医療が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	重度化した場合の対応の指針についての説明が利用 開始時になされており、家族や主治医、職員でも話し 合いながら、全職員で方針を共有できるようにしてい 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	利用者のプライバシーに配慮しながら、一人ひとりの状 態に合わせ、できない部分をさりげなく職員が支援して いる。また、個人情報については事務所に施錠して保 管されている。		
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	それぞれのペースや希望に合わせて利用者本位に過 ごしてもらえるように、歩きたい利用者には手を添えて 安全に移動できるよう配慮したり、ゲームやおやつ作り などが楽しめるよう支援されている。		

山形県 グループホーム北山形

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>(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	年3回嗜好調査を行って食事に反映させたり、利用者の各家庭の味付けを大切に漬物づくり、誕生ケーキづくりなどが楽しんで行われている。また、食事中は漬物談議や思い出話にも花が咲き、笑顔に囲まれた食事風景となっている。		
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	温泉ツアーや足浴が楽しめる入浴支援が行われており、また、利用者同士で誘い合って入浴できるような声かけもなされている。		
<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	洗濯物をたたんだり、食器を配ったり、盛り付けをするなど、利用者が自ら行いたくなるような雰囲気や場面づくりに取り組まれている。また、絵画やちぎり絵の作品は居間や玄関にも飾られ、利用者の張り合いや喜びの一つとなっている。		
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	食材の買い物、散歩、外気浴などに利用者をよく誘っており、また、冬でも天気の良い時には散歩やドライブに出かけられるようにしている。		
<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。	全ての職員が鍵をかけることの弊害を理解しており、常に利用者の所在や様子を把握しながら安全に過ごせるようにしている。また、万一の場合は、近くの交番からも協力が得られるようになっている。		
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	消防署の指導も受けながら、避難誘導、初期消火、通報訓練を行っており、1月には夜間を想定した避難訓練も計画されている。また、「災害援助のお願い」を地域防災訓練時に配布し、地域の方にも協力を依頼している。		

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)
<b>(5) その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援</b>					
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	体重が増加した利用者が多くなったため、現在は同じ法人の管理栄養士に献立を立ててもらい、献立の面からの健康づくりにも取り組んでいる。また、利用者が食べやすい形状での食事、状態変化や食欲低下に合わせたプリンやアイスクリーム等の提供も行われている。		
<b>2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり</b>					
<b>(1) 居心地のよい環境づくり</b>					
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	つまずき防止を考慮した畳や家具の配置、利用者が座った場合に疲れないよう配慮した足と床面との間隔調整、床暖房の清潔保持など、利用者が居心地よく過ごせるよう工夫された共用空間になっている。		
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をを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	居室の窓の障子、壁に貼られた写真、テレビ、冷蔵庫、使い慣れた箆笥や椅子など、家庭的な雰囲気を活かした居室となっている。また、ベッドには移動バーが取り付けられ、利用者が安全に立ち上がられるよう配慮されている。		