

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	671500254
法人名	有限会社 さくら商会
事業所名	グループホーム「さくらの家」
訪問調査日	平成 21 年 1 月 22 日
評価確定日	平成 21 年 3 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

作成日 平成21年2月25日

【評価実施概要】

事業所番号	671500254		
法人名	有限会社 さくら商会		
事業所名	グループホーム「さくらの家」		
所在地 (電話番号)	山形県長井市平山字渡り911-16 (電 話) 0238-83-3338		
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21年1月22日	評価確定日	平成21年3月4日

【情報提供票より】(平成20年12月1日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 13 年 12 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	人, 常勤換算 16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	2 階建ての 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)	1号館6,000円2号館18,000円	その他の経費(月額)	円
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	945 円	

(4)利用者の概要(12月1日現在)

利用者人数	18 名	男性	5 名	女性	13 名
要介護1	3 名	要介護2	6 名		
要介護3	6 名	要介護4	3 名		
要介護5	名	要支援2	名		
年齢	平均 86 歳	最低 74 歳	最高 96 歳		

(5)協力医療機関

協力医療機関名	公立置賜長井病院、三上医院、高橋歯科医院
---------	----------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

食の安全には特に配慮されており、自家栽培の野菜、自家製味噌、自然乾燥米による食事提供が、利用者の方にもたいへん喜ばれています。歯科通院を除く全ての通院の付き添いをホームの職員が行っていることは、利用者家族の「負担軽減」や「信頼関係づくり」はもちろんのこと、ホームと医療機関との「連携の基盤づくり」にも役立っています。今後サービスの質を更に向上させていくためにも、「自己評価」と「外部評価」の「もつ「意義」や「価値」について、運営者、管理者、職員で再度確認され、着実な取り組みが進められていくことを期待したいホームです。

【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)
		消火器の点検や避難路の確保・確認などが定期的に行われ、日中と夜間の避難訓練も実施されている。また、運営推進会議では地域住民への災害時の協力要請がなされ、間もなく合同訓練の実施も予定されている。
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)
		① 前回評価時と同様に、今回も自己評価は管理者とユニット長のみでの実施となっている。外部評価の結果は職員にも伝えられているが、評価の意義の理解は十分ではなく、また、介護業務が忙しいこと、運営者の理解と協力が十分に得られていないため、改善課題への取り組みに遅れがみられる。
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)
		運営推進会議では、利用者の状況やサービスの実際、外部研修や外部評価の報告等が行われており、また、研修や検討課題(地域住民への災害時の協力要請)などについても話し合われ、サービス向上に活かされている。
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)
		苦情等の対応方法についての説明、外部の苦情相談窓口の周知、家族が話しやすい面会時の雰囲気作りがなされている。また、職員の態度についての意見や苦情があった場合には、早急に対応して改善するようにしている。
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)
		近隣への挨拶を積極的に行い、地元商店街の利用、民謡ボランティアの受け入れなどを行っている。また、地域住民への災害時の協力要請もなされており、間もなく合同訓練の実施が予定されている。

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	全職員で話し合い、地域と関わりながら、「いっしょに、ゆっくり、たのしく」をホームの理念としている。		
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	ホーム玄関や事務所に理念を掲示して全職員で共有するとともに、日々の利用者との関わりのなかでも確認しながら、理念の実践に向けて取り組んでいる。		
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	近隣への挨拶を積極的に行い、地元商店街の利用、民謡ボランティアの受け入れなどを行っている。また、地域住民への災害時の協力要請もなされており、間もなく合同訓練の実施が予定されている。		
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	前回評価時と同様に、今回も自己評価は管理者とユニット長のみでの実施となっている。外部評価の結果は職員にも伝えられているが、評価の意義の理解は十分ではなく、また、介護業務が忙しいこと、運営者の理解と協力が十分に得られていないため、改善課題への取り組みに遅れがみられる。	○	職員全員が自己評価に関わることによって、サービスの質の更なる向上が期待されるため、職員全員が自己評価に関われる方法の検討や工夫が期待される。また、管理者や職員がより取り組みやすくなるように、運営者も評価の意義への理解を深め、自己評価や外部評価後の具体的な改善への取り組みをサポートしていくことが期待される。
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	運営推進会議では、利用者の状況やサービスの実際、外部研修や外部評価の報告等が行われており、また、研修や検討課題(地域住民への災害時の協力要請)などについても話し合われ、サービス向上に活かされている。		

山形県 グループホーム「さくらの家」

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	事業所の実情や運営等について、折りにふれて市の担当者にも相談しており、ホーム1号館の新築や新事業の展開など、サービスの向上につながる連携が図られている。		
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あわせた報告をしている	前回評価時と同様に、利用者の暮らしぶりや健康状態等の家族への報告は「面会時に口頭で伝える」「変化があれば電話でも伝える」形をとっており、また、毎月作成しているホーム便りも「行事写真の掲載」や「行事予定のお知らせ」が中心となっている。	○	それぞれの利用者の暮らしぶりや健康状態等については、一人ひとりの利用者家族の「面会の頻度や間隔」「報告してほしい内容」等も考慮しながら、定期的・個別的に報告していく取り組みが期待される。
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	苦情等の対応方法についての説明、外部の苦情相談窓口の周知、家族が話しやすい面会時の雰囲気作りがなされている。また、職員の態度についての意見や苦情があった場合には、早急に対応して改善するようにしている。		
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	各ユニットの職員を固定化することにより、馴染みの職員によるサービス提供が行われている。また、職員が交代する場合には利用者への紹介や引き継ぎを行うとともに、職員が連携しながら、ダメージを防ぐようにしている。		
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	前回評価時と同様に、職員の段階に応じた研修や事業所内外の研修に参加できる機会が少なく、また、研修を受講する職員は管理者やユニット長に固定化している状況がみられた。	○	サービスの質の向上を更に図るためにも、管理者やユニット長を含むより多くの職員が、職員の段階に応じた研修や事業所内外の研修に参加できるようにしていく取り組みが期待される。
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	置賜地区のグループホーム連絡協議会に管理者とユニット長が参加しており、研修や交流を行いながら、その内容を業務にも活かしている。		

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)
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	職員は利用者の話に耳を傾けたり、畑仕事や食事の準備、缶まきづくりや団子刺し等の行事を利用者と一緒に楽しみながら、利用者から学んだり、共に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	日々の関わりの中で言葉や表情、行動から意向や希望を把握している。また、困難な場合は、家族や関係者からも情報を得たり、必要に応じて自宅にも訪問することにより、意向を把握して本人本位に検討している。		
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	利用者、家族等と話し合い、職員全員で検討しながら、一人ひとりの思いや要望を反映させ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	定期的に介護計画の見直しが行われており、状態変化があった際には、本人、家族、関係者とも話し合って見直しを行い、現状に即した介護計画が作成されている。		

山形県 グループホーム「さくらの家」

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					
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資源との協働					
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	家族の付き添いでかかりつけ医に受診する利用者もい るが、歯科受診以外は、ほとんどの利用者の通院支援 を職員が行い、適切な医療が受けられるようになっ ている。また、協力医の往診も受けられている。		
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	重度化した場合や終末期のあり方について、本人、家 族等への説明が行われている。また、実際に重度化も 進んできているが、本人、家族、かかりつけ医と繰り返 し相談し、全員で方針が共有されている。		
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	利用者への言葉かけや対応については、一人ひとりの 自尊心を傷つけないよう常に「尊厳の心」をもって接す ることに日々取り組んでいる。		
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	基本的な一日の流れはあるが、本人の希望や体調、気 分に配慮しながら対応している。		

山形県 グループホーム「さくらの家」

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	自家栽培の野菜、自家製味噌、自然乾燥米を使用し、食の安全に配慮しながら食事を提供している。また、食材の買い物や、野菜の下ごしらえ、味付けや片づけなど、それぞれの体調や気分にも配慮しながら、利用者にもお願いしている。		
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	利用者が希望すればいつでも入浴できるよう、柔軟に対応している。また、入浴拒否のある方には無理強いせず、状況をみながら入浴の誘導が行われている。		
(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	野菜作りとその収穫、洗濯物を干す・たたむ、カラオケや輪投げ、作品づくりなど、利用者の経験を活かした役割や楽しみごとの支援がなされている。また、季節の花見などの気晴らしの支援も行われている。		
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	近辺の遊歩道を利用した散歩、買い物、図書館利用、ドライブ、ホームの畑を見に行くなど、利用者の希望やその日の状況に応じた外出支援が行われている。		
(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。	職員は鍵をかける弊害を理解しており、日中は鍵をかけなくてもいいようにセンサーを活用したり、外出する気配のある利用者にはさり気ない気配りや寄り添う支援が行われている。職員体制によりやむなく施錠する場合には、家族の理解も得ながら、施錠を短時間で済ませようとしている。		
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	消火器の点検や避難路の確保・確認などが定期的に行われており、日中と夜間の避難訓練も実施されている。また、運営推進会議では地域住民への災害時の協力要請がなされ、間もなく合同訓練の実施も予定されている。		

山形県 グループホーム「さくらの家」

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	利用者の状態に応じて調理を工夫したり、必要な方には食事介助も行っている。摂取食事量や水分量の記録、毎月の体重測定を実施しながら、栄養状態の把握を行っている。		
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	居間と台所の空間が一体となっており、利用者はコタツやソファでくつろぎながら、台所での調理の様子やテレビを眺めながら、居心地よく過ごしている。また、壁には利用者の作品や季節感のある飾り付けも行われている。		
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	居室には利用者の使い慣れた籐椅子やテーブル、家族の写真が持ち込まれており、安心して過ごせるよう配慮されている。また、ピンクのカーテンが、部屋を明るく暖かな雰囲気になっている。		