

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	673200333
法人名	有限会社ほほえみの里
事業所名	グループホームなごやか
訪問調査日	平成21年4月7日
評価確定日	平成21年4月24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21年4月17日

【評価実施概要】

事業所番号	673200333
法人名	有限会社ほほえみの里
事業所名	グループホームなごやか
所在地 (電話番号)	山形県飽海郡遊佐町江地字中屋敷田3番地の7 (電 話) 0234-71-5575

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21年4月7日	評価確定日	平成21年4月24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 9月 15日			
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18	人
職員数	20 人	常勤	18 人, 非常勤	2 人, 常勤換算 14.4

(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	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)	33,000 円		その他の経費(月額)	水光熱費1日500円、その他実費
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		18 名	男性	0 名	女性	18 名
要介護1		2	名	要介護2	3	名
要介護3		6	名	要介護4	6	名
要介護5		1	名	要支援2	0	名
年齢	平均	84 歳	最低	76 歳	最高	93 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	矢島医院(内科、外科)、大滝歯科医院
---------	--------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

広大な庄内平野と鳥海山を望む豊かな自然環境のもと、人の温もりを感じ、ゆったりとした中で生活を送っている。職員同士とても仲が良く、何でも言い合える家族のような関係が築かれており、その温かみが、利用者に対する家族同様の支援に繋がっている。まるで施設全体がひとつの家族を構成しているようである。また、常に利用者に寄り添う気持ちを大切にしながら、利用者の思いや意向を把握し、サービスの質の向上に努めている。家庭的な環境と地域住民との交流のもと、ゆっくり楽しく和やかに、生き活きた笑顔のあふれるホームである。

【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)
	前回の評価では、運営推進会議を活かした取り組みを期待されていたが、今回の評価時点で、具体的な改善には至っていない。また、災害対策については、地域の協力を得られる体制を構築しており改善に努めている。
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)
	自己評価は全職員で話し合い管理者がまとめているが、その結果を検討し、日々のサービスに反映するまでには至っていない。
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)
	町役場、包括支援センター、利用者及び家族、地域の代表が参加し開催されている。会議では事業所の利用状況を報告したり、委員から運営のアドバイスを受ける等双方向的な会議となっているが、6ヶ月に1回程度の開催に留まっている。
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)
	面会時や運営推進会議等を通じて、意見や苦情を聞く機会を積極的に作っている。また、苦情処理マニュアル等を整備し、苦情等に対し、迅速に対応出来る仕組みを整えている。
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)
	自治会等には参加していないが、地域のお祭りに参加したり、事業所主催の夏祭りに地域住民が参加している。また、近くの小学校の児童がボランティアで事業所を訪問する等、地域との交流を積極的に行っており、その中で、情報交換も行われている。

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	グループホームが地域密着型に位置づけられたことを受けて、管理者と職員が共同して作成した理念には、「住み慣れた地域で安心して暮らせるための支援」が掲げられており、地域密着型の意義と役割が反映された理念となっている。		
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	理念を玄関に掲示したり、研修会やミーティング等折に触れ確認し合う事で全職員が理念を共有し、日々のケアに反映されている。		
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	自治会等には参加していないが、地域のお祭りに参加したり、事業所主催の夏祭りに地域住民が参加している。また、近くの小学校の児童がボランティアで事業所を訪問する等、地域との交流を積極的に行っており、その中で、情報交換も行われている。		
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	自己評価は全職員で話し合い管理者がまとめているが、その結果を検討し、日々のサービスに反映するまでには至っていない。	○	管理者及び職員は自己評価及び外部評価の意義を再認識し、評価結果について検討し、改善計画等を用いた具体的な改善の取り組みを期待したい。
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	町役場、包括支援センター、利用者及び家族、地域の代表が参加し開催されている。会議では事業所の利用状況を報告したり、委員から運営のアドバイスを受ける等双方向的な会議となっているが、6ヶ月に1回程度の開催に留まっている。	○	運営推進会議は、外部の人々の目を通じて事業所の取り組み内容や改善課題を話し合ったり、地域の理解と支援を得るための貴重な機会であることから、会議を2ヶ月に1回以上定期的に開催する事を期待したい。

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	町役場の窓口に出向いた際、近況を報告したり情報を収集するほか、利用者の日常に変化が生じたり、事業所として問題や課題が生じた際には、随時電話等で連絡し、情報を共有することで、協働した課題解決に努めている。		
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	日々の暮らしぶりについては面会時、サービス提供記録やイベントの際撮影したビデオ等を見てもらい説明している。また、金銭管理については、領収書等を毎月郵送し、金銭管理簿等は面会時確認してもらっている。職員を新規に採用した場合は、面会時に紹介をしたり、事業所便り等で報告している。		
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	面会時や運営推進会議等を通じて、意見や苦情を聞く機会を積極的に作っている。また、苦情処理マニュアル等を整備し、苦情等に対し、迅速に対応出来る仕組みを整えている。		
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、法人間での異動等を行っていない。新たに職員を採用した場合は、管理者やベテランの職員と一緒に行動し、日々のケアを行っている。また、離職した職員が事業所に遊びに来る機会を設ける等、利用者へのダメージを防ぐ配慮している。		
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	新規採用者には管理者が中心となりOJTを行っている。外部研修に参加する際には、管理者が、研修の内容や職員の介護技術を勘案し、適任者を参加させている。また、復命書の回覧や伝達研修を行う事で職員が研修内容を共有できる仕組みを整えている。		
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	グループホーム協会庄内連絡会主催の研修会に参加すると共に情報交換の場として活用している。また、他事業所との交流を通じて、常に情報を得られるような関係も構築されており、サービスの質の向上に活かしている。		

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	日々の暮らしの中から、郷土料理の調理法や畑仕事、縫物等についてアドバイスを得ている。また、職員も一緒に百人一首や万葉かるたをしたり、利用者が読んだ本の話聞かせてくれる等、喜怒哀楽を共にし支えあう関係が出来ている。		
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	利用時のアセスメントで希望、意向を把握すると共に、利用者と職員は遠慮なく話し合える家族のような関係を構築することにより、常に希望、要望を把握し検討出来る体制が整っている。		
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	家族及び利用者の希望や日々の暮らしの中から把握したことを、全職員で検討し、利用者の意向に沿った個別具体的な介護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	6ヶ月に1回全職員で介護計画の見直しを行っている。また、状態の変化により見直しが必要となった場合は、本人や家族と話し合い、現状に即した介護計画を作成し臨機応変に対応している。		

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	利用者や家族の希望を尊重し、利用前からのかかりつ け医の継続的な受診を支援している。また、情報提供 の文書により、家族、かかりつけ医及び事業所の情報 の共有を図る等連携体制を構築し、適切な医療を受け られるように支援している。		
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	初期の段階から、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し、事業所として出 来ることと出来ないこと等の役割分担を明確にした上で 方針を定め、家族、医療機関及び職員間での共有を 図っている。また、状態変化に伴い、繰り返しの話し合 いと段階的な合意がなされている。		
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、さりげない声掛けを行う等、 利用者の自尊心やプライバシーを損なわないように配 慮している。また、個人情報保護についての研修会に 参加する等その重要性について周知徹底を図ってい 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決まっているが、天 気の良い日にはドライブに出掛ける等、その日の利用 者の健康状態、希望等を考慮し臨機応変な対応をす ることで、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	自家菜園で収穫した季節の野菜や利用者の好みを取り入れた食材をシェフが中心に調理し、職員と利用者が一緒に食事を楽しんでいる。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行う等、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	予定表はあるものの、時間の制限はせず利用者の希望に応じた入浴の支援を行っている。また、入浴の際に、職員が利用者と一緒に歌を歌う等楽しみを持ってもらえるよう工夫をしている。		
(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	事前の面談で、利用者の生活歴、趣味、特技等を把握し、それに基づきジグソーパズル、調理、カルタ、歌等を楽しんでもらっている。また、利用者の状態に応じ、家事や草取りのお手伝いをしてもらうなど、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	天気が良い日には鳥海山を眺めながら散歩をしたり、ドライブや日用品の買い物に出掛けたり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。	日頃から利用者の癖や行動傾向を把握し、見守りや声掛けを強化する事で、日中は原則施錠しない自由な暮らしを支援している。また、玄関ドアは開閉時に鈴の音が鳴るようにし、職員が把握できるよう工夫すると共に、万が一の際には、地域から連絡が入るような体制も構築されている。		
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	避難訓練を年2回、消防署や地域住民の協力を得て行っている。また、防災マニュアルや緊急連絡網も整備されており、非常災害に対応できるような体制を構築している。		

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)
(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	チェック表に食事や水分摂取量を記載し、申し送り等の際に全職員が把握できるようにしている。また、利用者の状態に応じてとろみや刻みをいれているほか、偏食の利用者に対しては、好みに合わせた代替食を提供する等食が進むような工夫をしている。		
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	共用フロアは利用者が折り紙で製作した鯉のぼりを飾って季節感を演出したり、窓を大きく取ることで自然光を取り入れ、いつも明るく居心地が良い空間となっている。また、居間と調理場は繋がっており、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	テレビ、箆笥、家族の写真等、利用者の馴染みのものを置くことで、利用者にとって居心地の良い部屋になるように心掛けている。また、利用者が迷うことのないように、居室の入口には利用者毎の花を目線の高さに合わせて配置し、安心感を与えている。		