

# 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
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
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
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
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	670400969
法人名	株式会社 ジェイバック
事業所名	グループホームもも太郎さん米沢
訪問調査日	平成 21年 3月 26日
評価確定日	平成 21年 4月 24日
評価機関名	特定非営利活動法人 エール・フォーユー

#### 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	670400969		
法人名	株式会社 ジェイバック		
事業所名	グループホームもも太郎さん米沢		
所在地 (電話番号)	山形県米沢市通町5丁目3番46号 (電話) 0238-37-0845		
評価機関名	特定非営利活動法人 エール・フォーユー		
所在地	山形県山形市檀野前13-2		
訪問調査日	平成21年3月26日	評価確定日	平成21年4月24日

## 【情報提供票より】(平成21年 2月 1日事業所記入)

## (1) 組織概要

開設年月日	平成 16年 2月 16日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	14 人	常勤 4人, 非常勤 20人, 常勤換算	14 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)	45,000 円	その他の経費(月額)	実費 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 1,200円		

## (4) 利用者の概要( 2月 1日現在)

利用者人数	16 名	男性 5 名	女性 11 名
要介護1	5 名	要介護2	5 名
要介護3	3 名	要介護4	2 名
要介護5	1 名	要支援2	0 名
年齢	平均 84 歳	最低 57 歳	最高 95 歳

## (5) 協力医療機関

協力医療機関名	舟山病院
---------	------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

閑静な住宅街に既存アパートを改築された二階建てのホームは、家族の絆を大切に、4つの広々した家族部屋も設けられている。「一日一笑」のホーム独自の理念を掲げ笑って過ごしてもらおうコミュニケーションに工夫しながら職員は笑顔で関わり、春は近くの桜を眺めたり、防風林の中の山菜取りをする等、住み慣れた地域で暮らし続けられるよう支援されているホームです。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目	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)
	災害対策は運営推進会議を通して地域の協力体制も依頼しており、年2回の訓練を予定している。その他の課題については20年11月に管理者の交代もあり、検討されていない為順次話し合いを持ち取り組まれるよう望まれる。
重点項目	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	自己評価の項目を3つに分け、部門毎に何人かの職員で作成され、全職員が目を通した形になっているが、自己評価、外部評価を実施する意義の理解の統一が図られていないように感じられる。管理者が評価の意義や活かし方を職員に分かりやすく伝え、全職員で自己評価を行い、サービスの質の確保、向上につなげていくことに期待されたい。
重点項目	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)
	運営推進会議は、昨年8月、今年は3月に行なわれており、利用状況等現状報告をし、意見要望は出されているが、外部評価の結果は公表されていない為、一体的に活かされていないように感じられる。定期的に運営推進会議を開催し、評価の結果を公表すると共に、年1回の評価を高める為に改善経過のモニター役になっていただき、一体的に活かされていく事に期待されたい。
重点項目	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)
	意見箱は設置されており、意見は入っている事はないが、面会時、電話での要望等もあり、職員全員で話し合い検討し、家族には文書で報告を行い、運営に反映させている。
重点項目	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	花見、ビアガーデン、芋煮会、クリスマスなど、ホームの行事は、地域の方を招待し参加を得ている。中学生の体験学習の受入、語り部のとんと昔、ハワイアン踊り、車椅子掃除等のボランティアの受入、また町内会にも加入しており地区盆踊りにも参加し、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 (すでに取組んでいることも含む)
<b>. 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	2ヶ月に一度、本社の運営推進会議に代表の職員が出席し理念に因んだ研修によりホーム独自の理念を掲げているが、前年度の改善課題とされた地域密着型サービスとしての理念については検討されていない。		管理者、職員全員で改善課題について話し合いを持ち、検討され、地域密着型サービスの役割を考えながら理念をつくり上げることに期待されたい。
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	10時、3時のお茶の時間にもも太郎さんの歌を利用者と共に歌い、風船バレーをしたり、職員が踊りを披露して笑ってもらう等「一日一笑」の理念を共有し日々取り組んでいる。		
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	花見、ビアガーデン、芋煮会、クリスマスなど、ホームの行事は、地域の方を招待し参加を得ている。中学生の体験学習の受入、語り部のとんと昔、ハワイアン踊り、車椅子掃除等のボランティアの受入、また町内会にも加入しており地区盆踊りにも参加し、交流に努めている。		
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	自己評価の項目を3つに分け、部門毎に何人かの職員で作成され、全職員が目を通した形になっているが、自己評価、外部評価を実施する意義の統一が図られていないように感じられる。		管理者が評価の意義や活かし方を職員に分かりやすく伝え、全職員で自己評価を行い、サービスの質の確保、向上につなげていくことに期待されたい。
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	運営推進会議は、昨年の8月、今年は3月に行なわれており、利用状況等現状報告をし、意見要望は出されているが、外部評価の結果は公表されていない為、一体的に活かされていないように感じられる。		定期的に運営推進会議を開催し、評価の結果を公表すると共に、年1回の評価を高める為に改善経過のモニター役になっていただき、一体的に活かされていく事に期待されたい。

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	生活保護受給者の状況等の話し合いに市担当者が3ヶ月に一度の来訪はあるが、その他の件は電話での連絡となっており、市との考え方、実態が共有されていないように見受けられる。		市担当者に、運営や現場の実情を積極的に伝える機会を作り、直面している運営やサービスの課題解決に向けて共に取り組んでいく事を期待したい。
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	利用者の暮らしぶりは、面会時カンファレンスの際、また「もも太郎さん米沢」の月間新聞で報告をしており、健康面では、記録したものに担当者が手紙を添えて一人ひとりに月に一度郵送している。		
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	意見箱は設置されており、意見は入っている事はないが、面会時、電話での要望等もあり、職員全員で話し合い検討し、家族には文書で報告を行い、運営に反映させている。		
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	利用者担当制(一年毎)になっており、移動があった場合は、職員の引継ぎを密にし、利用者とのコミュニケーションに工夫しながら家族にも報告し利用者へのダメージ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	法人内で教育委員会、運営委員会、問題委員会があり、2ヶ月に一度代表職員の参加や、新規入居者に関する研修、新人研修等が行なわれ、外部研修では認知症に関する研修に参加している。研修報告は月に一度のミーティング時に行い、共有し、サービスの質の向上につなげている。		
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	同市内の東陽館主催による勉強会に3ヶ月に一度参加し、6施設合同で情報交換等交流の機会を図っている。また、法人内の交流として大黒舞を披露してもらったり職員同士の交流にも取り組んでいる。		

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 (すでに取組んでいることも含む)
<b>.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 本人が安心して、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			
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	生活歴から把握し、食事の準備の際、野菜の皮むきを手伝って頂いたり、プランターでの作物の作り方を教えてもらう等、収穫と一緒にいき、喜怒哀楽を共にし、支えあう関係ができています。		
<b>.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	一人ひとりの意向を聞きながら、帰宅願望の利用者には一緒に自宅近くまで出かけたり、散歩する等外出の機会を設けている。また困難な場合は筆談で関わり、職員は申し送りノートで共有しながら意向の把握に努めている。		
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	入居後2週間時に本人や家族等の意向や思いを聞き、職員の気づきを共有しながら、日常生活に不安なく過ごせるよう利用者本位の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	定期的なカンファレンスには本人や家族等の参加があり、見直しの話し合いをしている。変化の兆しには予防的に検討し、心身の変化に応じ随時見直しをしている。		

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)
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	<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			
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	かかりつけ医の受診には、殆ど付き添いをし、通院支 援を行なっている。家族等には電話等で報告をし職員 は受診記録を残し確認印を押し共有できるようにして 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	重度化や終末期に於ける事業所としての対応につ いては契約時に説明を行なっている。ターミナルケア に関わる支援を職員皆で話し合い、家族等やかかりつ け医、協力医療機関等の関係者皆で方針を共有し連 携を図っている		事業所の対応について口頭の説明だけでなく、同意の確 認が明確に行なえるよう書面交付等の検討を期待されたい。
. 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	個人のケース記録やファイル等は事務室で記録をし保 管されている。入浴、排泄誘導、介助時等はさりげなく 声かけやバスタオルをかける等に配慮をし、毎月発行 している新聞の写真掲載については、本人や家族等 の確認、了解を得ている。		
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	買い物の希望や掃除の手伝い、観葉植物の管理等、 一人ひとりの生活のリズムを大切に、無理強いしない で希望に添った支援をしている。		

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)
(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	職員は一人ひとりの好みや希望を聞き、1日おきに肉や魚を摂取できるよう工夫しながら献立表を作成している。買い物や食事の準備、後片付け等のできることを一緒に行い、会話を楽しみながら一緒に食事をし、希望に添った外食等への支援も行なわれている。		
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	希望等を取り入れながら週3回の入浴を実施している。「もも太郎温泉」と称し色に反応を示す入浴剤に工夫をし、季節を感じ入浴を楽しめるよう配慮している。拒む人には好きな話題や声かけのタイミング等をさり気なく図りながら無理なく行なっている。		
(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	食事の準備や歌や踊り、パズル、観葉植物の手入れ等を楽しみ、一人ひとりの生活歴を活かしながら張り合いが持てるよう支援をし、役割を大切にしている。		
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	体調や精神面の状態に応じて、周辺の散歩、近くのスーパーへの買い物、家(自宅)等、その日の本人の希望に添った外出支援を行なっている。又、全員参加のバスハイク等も年1回実施している。		
(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。	基本的には、日中は鍵をかけないで夜間のみ施錠しているが、この度、利用者の状況と防犯上、安全の見守りを確保するために1階は鍵を掛けている。地域の人や地元警察署等との協力、連携を図り、日々の状態像を把握し、気づきを共有しながら職員の見守り等に努力をしている。		
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	前回の改善課題でもあり、緊急時対応マニュアルの作成はされているが、避難訓練等の実施はされていない。4月の防火管理者講習会受講終了後に運営委員会を初め、近所の人たちへの協力依頼をしながら、実施に向けて話し合いを進めている。市の防火訓練に参加し、非常事態への対応等を共有し飲み物や簡易トイレ等の備蓄をしている。		事業所だけの訓練ではなく、消防署や地域住民の参加、協力を得ながら、定期的な訓練の実施に取り組まれることに期待されます。

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	栄養のバランスに配慮しながら、個人の量や固さを調整し、食事や水分の摂取量を記録に残している。		
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	ホールには利用者と職員の手作りのものや花等を飾り、自由に使用できるマッサージ機等も備えられている。特に毎日使用する台所、トイレや浴室等は常に清潔に心がけ、1日1回の笑顔を大切に、心和む雰囲気作りに留意している。		
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	居室は個室と法人グループの特徴でもある「家族の絆」の大切さを思う家族部屋があり、畳敷き、テーブルやソファ、机等は一人ひとりの身体状況に合わせた環境を作り、馴染みの物を持参し、自宅の延長として安心して過ごせるよう配慮している。		