

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	671600427
法人名	株式会社東北福祉サービス
事業所名	ハートステーション西原(グループホーム)
訪問調査日	平成 21 年 3 月 12 日
評価確定日	平成 21 年 4 月 28 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4月23日

【評価実施概要】

事業所番号	671600427		
法人名	株式会社東北福祉サービス		
事業所名	ハートステーション西原(グループホーム)		
所在地 (電話番号)	山形県天童市大字乱川1579番地53 (電 話) 023-658-8487		
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3月12日	評価確定日	平成21年4月28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 4 月 6 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	18 人	常勤 18人, 非常勤	人, 常勤換算 15.4 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	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)	40,000 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(60,000円) 無	有りの場合 償却の有無	○有／無
食材料費	朝食	220 円	昼食 400 円
	夕食	380 円	おやつ 50 円
	または1日当たり 1,000円		

(4)利用者の概要(2月1日現在)

利用者人数	18 名	男性	3 名	女性	15 名
要介護1	7 名	要介護2	2 名		
要介護3	5 名	要介護4	2 名		
要介護5	1 名	要支援2	1 名		
年齢	平均 86.2 歳	最低 70 歳	最高 97 歳		

(5)協力医療機関

協力医療機関名	中橋医院・さいとう内科胃腸科クリニック・大島医院・吉岡病院・鞍掛胃腸科内科医院・けい歯科矯正歯科クリニック・福田歯科クリニック
---------	---

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

「地域に根ざし支えあい、笑顔で輪をつくる」という事業所独自の理念に基づき、積極的に地域行事に参加したり、地域住民にもホームへ来てもらう機会を多く設けたりすることにより、地域との交流を深める取り組みが進められています。
担当職員が利用者一人ひとりの意向や希望を確かめながら行う「利用に
とっての個別ケア」と「本人本位の日々の暮らしの支援」、また、年1回の家族アンケートを「家族との信頼関係づくり」や「ホームの運営にも活かすこと」を通して、さらなるサービスの質の向上に取り組んでいます。

【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)
	前回評価での改善課題はありません。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 評価項目ごとに時間をとって、前年の自己評価結果と現在の状況を対比しながら、職員全員による話し合いが行われており、評価の内容を活かしたサービス向上に取り組んでいる。
重点項目②	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) 運営推進会議は概ね2～3ヶ月ごとに開催され、サービス状況、職員研修内容、行事の報告などがなされている。また、不定期ではあるものの、かかりつけ医からも出席してもらい、意見交換を行うようにしている。
重点項目③	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) 年1回家族アンケートを実施すること、家族との会話はたとえ雑談であっても大切にすることなど、意見や苦情を伝えてもらえる機会を大切にしており、把握できた課題は職員間で話し合い、速やかに対応するようにしている。
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) 地区の自治会への入会、地区の運動会や球技大会への参加など、地域活動に積極的に参加し、地域住民との交流を深めている。

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)
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	職員で話し合いを持ち、「地域に根ざし支えあい、笑顔で輪をつくる」という地域密着型サービスとしての事業所独自の理念を作り上げている。		
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	ホーム内で見えるところに理念を掲げ、毎日唱和している。また、「倫理要綱」を基にしたシートも利用して、常に理念を振り返りながら、日々の実践につなげている。		
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	地区の自治会への入会、地区の運動会や球技大会への参加など、地域活動に積極的に参加し、地域住民との交流を深めている。		
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	評価項目ごとに時間をとって、前年の自己評価結果と現在の状況を対比しながら、職員全員による話し合いが行われており、評価の内容を活かしたサービス向上に取り組んでいる。		
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	運営推進会議は概ね2～3ヶ月ごとに開催され、サービス状況、職員研修内容、行事の報告などがなされている。また、不定期ではあるものの、かかりつけ医からも出席してもらい、意見交換を行うようにしている。		

山形県 ハートステーション西原(グループホーム)

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	市の担当者からホーム運営や事故報告等についてのアドバイスを受けている。また、介護相談員が3ヶ月ごとにホームを訪問しており、そこで出された意見等も利用者ケアの向上につなげている。		
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	暮らしぶり、健康状態、写真を載せたお便りを利用者ごとに担当職員が毎月作成し、ホーム便りである「ハートたより」と共に家族に送付している。また、金銭出納は収支報告書と領収書を手渡して確認してもらっている。		
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	年1回家族アンケートを実施すること、家族との会話はたとえ雑談であっても大切にすることなど、意見や苦情を伝えてもらえる機会を大切にしており、把握できた課題は職員間で話し合い、速やかに対応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	できるだけ馴染みの職員によるサービスが受けられるようにしているが、職員の異動等があった場合には、利用者にも挨拶をし、理解が得られるようにしている。また、新任職員には指導担当職員を決めて、確実な引継ぎをおこなうことにより、できるだけ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	研修の年間計画があり、職員の段階に応じた研修や職員の希望を取り入れた研修(認知症研修やコミュニケーション研修など)が受けられるようにしており、また、伝達講習も行われている。		
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	県グループホーム協議会の交換研修に参加しており、安全確保等について学んだことを、日々の支援の中にも反映させる取り組みが行われている。		

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)
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	「干柿」「イナゴの佃煮」「漬物」などの作り方を教えてもらったり、食事の支度や掃除を一緒に行うなど、共に支え合える関係を築いている。また、会話の内容は共通の話題になるよう配慮している。		
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	「カンファレンスシート」を活用して、利用者一人ひとりの意向を職員が把握できるようにしている。また、困難な方については、日々の様子から意向を探ったり、家族からの情報に基づいたりしながら、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	本人や家族の意向、関係者の意見、職員の気づきを取り入れながら、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	3ヶ月ごとに介護計画の評価と見直しが行われており、利用者の現状に合わせた内容の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)
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	かかりつけ医や専門医への受診は、家族の協力を得な がら行われている。また、往診も毎月行われており、適 切な医療がいつでも受けられる体制になっている。		
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	「重度化に関する指針」があり、医師、家族、職員による 早い段階からの話し合いが行われている。また、話し合 われた内容は記録に残し、職員全員で共有するよう にしている。		
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	「倫理要綱」の中にプライバシーを尊重した内容が盛り 込まれており、日々実践されている。具体的には、「排 泄誘導の声掛けの仕方」「居室入室の際は、ノックして すぐに(同時に)ドアを開けない」「申し送り聞こえな いよう戸を閉めて行う」などの取り組みが行われている。		
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	それぞれの利用者の情報を職員間で共有しながら、一 人ひとりの希望を尊重した個別対応が行われており、 「喫茶店への外出」「外泊」などの支援が行われてい る。		

山形県 ハートステーション西原(グループホーム)

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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	食事の支度や後片付けを利用者と職員が一緒に行い、同じものを同じテーブルで楽しく食べている。また、食事がより楽しみなものになるように、家族と一緒にの外出や出前をとる機会が設けられている。		
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	入浴の「回数」や「時間帯」についての希望は、利用開始前に聞くようにしており、それぞれの利用者に合わせた入浴支援が行われている。また、「薔薇風呂」「菖蒲湯」「ゆず湯」を取り入れる工夫もなされている。		
(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	洗濯干し、お盆拭き、掃除、食事づくり、カラオケや近隣の喫茶店に出かけるなど、役割、楽しみごと、気晴らしの支援が行われている。		
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	利用者の状態や天候を考慮しながら、近隣への散歩、買い物、ドライブ、喫茶店、カラオケなどに出かけている。		
(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。	学習会や研修を通して、職員全員が鍵をかけることの弊害を理解しており、職員が手薄になる入浴の時間帯以外は鍵をかけないようにしている。また、外に出たい素振りが見られた場合には、職員が付き添って外に出るようにしている。		
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	平成20年3月26日に消火訓練、12月21日には通報訓練を行ったが、昼・夜の災害発生を想定した避難訓練はまだ行われていない。	○	現在までの取り組みに加え、昼・夜の災害発生を想定して避難訓練を行う等の取り組みも期待したい。

山形県 ハートステーション西原(グループホーム)

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	水分や食事の摂取量が記録されており、高カロリーの飲み物、刻む/トロミをつけるなどの工夫を凝らした食事が提供されている。また、カロリー計算がなされた食材がホームに届けられ、調理に使用するスタイルとなっている。		
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	利用者手作りの「貼り絵」「ちぎり絵」などが所々に飾られており、季節を感じながら、居心地よく過ごせる明るい共用空間となっている。		
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	タンス、椅子、テレビ、掛け軸、家族の写真など、馴染みの物や好みの物が持ち込まれ、居心地よく過ごせる居室になっている。		