

山形県地域密着型サービス外部評価結果報告書

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	671200236
法人名	医療法人 東北医療福祉会
事業所名	フラワーさがえ
訪問調査日	平成 19 年 6 月 5 日
評価確定日	平成 19 年 8 月 10 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19年7月25日

【評価実施概要】

事業所番号	671200236
法人名	医療法人 東北医療福祉会
事業所名	フラワーさがえ
所在地 (電話番号)	寒河江市大字寒河江字小和田41-5 (電話) 0237-83-1022

評価機関名	山形県国民健康保険団体連合会		
所在地	山形市松波四丁目1番15号		
訪問調査日	平成19年6月5日	評価確定日	平成19年8月10日

【情報提供票より】(平成19年5月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成16年8月9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 0 人, 常勤換算 15.25 人

(2) 建物概要

建物形態	併設/○単独	○新築/改築
建物構造	軽量鉄骨 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)	39,520円(日額1,300円)	その他の経費(月額)	650円/日額
敷金	有()円	○無	
保証金の有無 (入居一時金含む)	○有(40,000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(5月1日現在)

利用者人数	18 名	男性	10 名	女性	8 名
要介護1	4 名	要介護2	7 名		
要介護3	6 名	要介護4	1 名		
要介護5	名	要支援2	名		
年齢	平均 83.4 歳	最低	74 歳	最高	102 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	山形厚生病院、寒河江市立病院、清野歯科医院
---------	-----------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームは病院・医院・大型スーパー・中学校等に近く、また、住宅や田畑に囲まれたのどかで生活しやすい環境の中にあり、近隣住民がいつでも気軽に訪問でき、時には農作物を届けに立ち寄ってくれることもあります。
管理者と職員は、利用者一人ひとりを大切にしながら、その人らしい暮らしを支えるため、自己評価を年2回行うことや外部評価結果への取り組みを行いながら、さらにケアサービスの質の向上を目指しています。
「地域と共にあること、地域の一員として暮らすこと」の意味をいつも考えながら、「地域密着型サービス」としてのグループホームの実現を目指してきた確かな歩みが、地域の方から借りた畑で育てた野菜を収穫できること、地域の行事や催し物に数多く参加できること、ボランティアメンバーが運営推進会議のメンバーになっていることなどにもつながってきている、今後の発展が期待されるホームです。

【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) 感染症対策についての学習会を開催し、日々の生活の中でも手洗いやうがい等の徹底に努めている。
	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) 運営者・管理者・職員は、自己評価及び外部評価の意義を理解し、年2回行う自己評価の結果を全職員参加のユニット会議で話し合い、改善に向けて段階的に取り組んでいる。
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) 町内会、民生委員、家族代表、市職員、ボランティア団体(2組)をメンバーとした運営推進会議を2ヶ月に1回開催し、サービスの取り組みや自己評価と外部評価の結果等について報告、意見交換を行い、サービスの向上に努めている。
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) 家族等の面会時には必ず声がけを行い、また、家族会や各種行事の際にも意見や要望を出してもらえよう働きかけ、家族から出された意見を運営に反映させている。
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) 町内会に入会し、盆踊りや敬老会などの行事に地域の一員として参加している。また、近隣の「花咲かフェア」「つつじ祭り」「お神輿」などの催し物の見学に出かけたり、ホームへのボランティアを受け入れたりしながら、地元の方々との交流や連携を深めている。

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	○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	「地域と共にあること、地域の一員であること」を目指した理念をホーム独自で作成しており、利用者が地域の中でその人らしく暮らしを続けられるように、職員全体で取り組んでいる。		
	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	入職時の研修でホームの理念について学び、2ヶ月後に試験を実施することで理念の共有に努めている。また、玄関やスタッフルームへ掲示したり、日誌へファイルしたりして、職員全員が常に確認し合っており、その実践に日常の中で取り組んでいる。		
2. 地域との支えあい					
	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	町内会に入会し、盆踊りや敬老会などの行事に地域の一員として参加している。また、近隣の「花咲かフェア」「つつじ祭り」「お神輿」などの催し物の見学に出かけたり、ホームへのボランティアを受け入れたりしながら、地元の方々との交流や連携を深めている。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
	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	運営者・管理者・職員は、自己評価及び外部評価の意義を理解し、年2回行う自己評価の結果を全職員参加のユニット会議で話し合い、改善に向けて段階的に取り組んでいる。		
	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	町内会、民生委員、家族代表、市職員、ボランティア団体(2組)をメンバーとした運営推進会議を2ヶ月に1回開催し、サービスの取り組みや自己評価と外部評価の結果等について報告、意見交換を行い、サービスの向上に努めている。		

山形県 フラワーさがえ

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	2ヶ月に1回市役所が主催する介護保険連絡会へ参加したり、必要に応じて市役所の担当者いつでも連絡や相談ができる体制ができている。		
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	利用者の写真に職員の手紙と金銭出納状況を添えた内容を毎月家族に報告しており、心身の状態に変化があった時には、その都度きめ細かく報告を行っている。また、ホーム便りの年4回の発行や利用者一人ひとりのアルバム作成と配布も行われている。	○	職員の異動があった場合、異動してきた職員の名前をホーム便りに掲載して家族に知らせしているが、職員の名前だけでなく職員の写真も一緒に掲載してみることやホーム内にも職員の名前と写真を掲示してみることにより、職員と家族とのコミュニケーションがさらにスムーズになるような報告のスタイルにしてみることも期待される。
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	家族等の面会時には必ず声がけを行い、また、家族会や各種行事の際にも意見や要望を出してもらえるよう働きかけ、家族から出された意見を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	職員の入退職があった場合は十分な引継ぎを行うと共に、利用者へのダメージを防ぐために、コミュニケーションがより図れるよう意識的に働きかけている。		
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	入職2ヶ月後の研修やフォローアップ研修、また、法人内外の研修を職員全員が年に最低1回は受講できるようにしている。また、その内容をミーティング等で報告・回覧し、職員全員に周知している。		
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	県内の事業者で構成された協議会や市役所が開催する連絡会、研修会、交流会、交換実習に参加し、ネットワーク作り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 利用本人が安心して、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	(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	利用者一人ひとりの経験や知識を活かし、その人らしく暮らすことができるよう支援しながら、学んだり支え合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	事前面談、家族からの情報、日々の利用者への関わりの中で利用者の思いや意向の把握を行い、ミーティングでも本人の立場に立ち、意見を出し合い検討している。		
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、家族、ケアマネジャー、市の担当者の意見を聞き、職員全員で意見を出し合いながら、3ヶ月毎定期的にカンファレンスを行って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	介護計画は、3ヶ月毎に見直しを行うとともに、利用者本人の状態変化時や家族からの要望に応じて、その都度話し合いを行い、見直しを行っている。		

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)
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、その時々々の要望に応じて、 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	本人及び家族が希望するかかりつけ医や協力医療機 関と十分連携が図られており、概ね2週間毎にホームの 看護師が同行して受診している。また、急変時にはす ぐに医療を受けられる体制ができています。		
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	重度化に伴う対応指針と看取りに対する指針を定め、 職員全員で共有しており、家族にも入居契約時に説明 している。また、身体状況に変化があった時は、今後に ついての家族との話し合い、かかりつけ医等との連携を 図って必要な対応を行っている。		
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	職員同士が意識し合いながら、利用者一人ひとりの誇 りやプライバシーを尊重した言葉づかいや対応をして おり、また、記録等の記載、保管についても、十分注意 した取り扱いが行われている。		
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	利用者一人ひとりが、希望やペースに合わせて過ごす ことができるように見守りながら支援を行っている。		

山形県 フラワーさがえ

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	利用者と職員と一緒に買い物や調理、後片付け等を行い、同じテーブルで食事を楽しんで食べている。また、利用者が好きな物を食べることができるよう、外食や出前を毎週1回取り入れるようにしている。		
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	利用者一人ひとりのこれまでの生活習慣や希望、体調に合わせた入浴時間や入浴回数となっており、気分良く入浴できるよう支援している。また、自ら訴えの少ない利用者には、さりげなく声がけをするようにしている。		
(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	利用者一人ひとりの生活歴や能力、得意分野を活かし、三味線、踊り、歌、掃除、配膳、畑作り、園芸などの趣味や楽しみを持ちまた、役割を発揮できるように支援している。		
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	買い物や散歩に誘ったり、ドライブや季節の花見、外食など、利用者の希望に応じて出かけられるよう支援している。また、外出をできない時は、ベランダや玄関先で日光浴や茶飲みをしていただくようにしている。		
(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。	職員全員が鍵をかけることの弊害を理解しており、利用者の外出傾向をいつも把握し、見守りの中で利用者の自由な暮らしを支えている。また、帰宅願望のある方には、さりげなく声をかけたり、一緒に外に出かけることもある。		
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	消防計画書を作成し、消防職員の指導を年3回定期的に受けながら避難訓練を実施している。また、災害時には地域から協力が得られる体制づくり、食糧、水、簡易トイレ等の準備もなされている。		

山形県 フラワーさがえ

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	利用者一人ひとりの食事摂取量や水分量を毎日記録し、利用者の体調等に合わせた個別メニューの提供も行われている。また、献立は同じ法人の管理栄養士からアドバイスを受けながら、ホームの「おかず委員会」で毎月作成している。		
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	共用空間は家庭的な作りで馴染みやすく、テーブル、イス、ソファ、小物、調度品を置き、季節の花や節句の飾り付けを行って、生活感や季節感を自然に感じられるようにしている。また、西日が眩しい季節にはスタレを利用するなど、居心地良く過ごせる空間づくりに配慮している。		
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	居室内にはダンス、テーブル、イスなどの家具があり、また、テレビ、写真、鉢物などの好みのものも持ち込まれ、利用者本人が居心地良く、思い思いに過ごせる場所となっている。		