

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

I. 理念に基づく運営	項目数	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	670101674
法人名	オークランドホーム株式会社
事業所名	オークランドホーム 木洩れ陽
訪問調査日	平成 19 年 6 月 18 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	670101674
法人名	オークランドホーム株式会社
事業所名	オークランドホーム 木洩れ陽
所在地 (電話番号)	山形市南原町3-17-8 (電 話) 023-622-9002

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18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 20 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	7 人
職員数	9 人	常勤 5 人, 非常勤 4 人, 常勤換算 5.97 人	

(2) 建物概要

建物形態	併設／○単独	新築／○改築
建物構造	木 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)	18,000～28,000 円	その他の経費(月額)	450 円他、実費
敷 金	有(円) ○無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	○有(150,000 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	6 名	男性	1 名	女性	5 名
要介護1	2 名	要介護2	1 名		
要介護3	1 名	要介護4	2 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 80.6 歳	最低 63 歳	最高 96 歳		

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	東北中央病院・篠田病院・坂下歯科医院・有泉歯科医院
---------	---------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

民家を安全面に配慮して改築したホームであり、サンルームや天窓が3カ所あるために明るく、暮らしやすい作りとなっています。
「ホーム独自で作成したケアプランチェック表」や「2ヶ月分が一緒になった健康管理表」など、細やかな配慮に基づく工夫を意識的に取り入れながら、利用者一人ひとりが安心して生活できるように支援しています。
また、「フリー勤務日」を設けて職員が外部で勉強してくる機会を作っていること、自己評価基準を自ら高く設定し、職員全員で自己評価に取り組んでいることなどからも、現状のレベルで満足することなく、より質の高いケアを目指している姿勢が伝わってくるホームです。

【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)
		前回評価での改善課題はありません。
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)
		全職員が個別に自己評価を実施し、管理者も含めた全職員での話し合いを行ってから一つの評価にまとめており、評価の意義がすべての職員に理解され、浸透してきている。
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)
		利用者、家族、民生委員、町内会長、地域包括支援センター職員、ホーム職員の出席による運営推進会議が定期的に開かれており、自己評価の内容説明、外部評価の結果の報告、今後の取り組みについての意見交換などが行われている。
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)
		夏祭りや懇談会を開催したり、面会時の声かけ等で気軽に話せる雰囲気づくりに留意しており、意見箱設置のみならず、意見、要望等を書く用紙を配布する予定である。また、苦情、意見が出た場合、全職員で反映できるように検討し、家族にも伝えている。
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)
		地元の盆踊りやお祭りに参加したり、近所の人たちが立ち寄ってくれたりしており、できるだけ交流するように努めている。また、職員も地元の人で、町内に顔馴染みの人も多く、交流しやすい環境にある。

2. 評価結果(詳細)

(部分は重点項目です)

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)
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	毎年1回、全職員で理念の見直しを行い、地域密着型サービスの意義を理解した上での具体的な理念がある。		
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	職員の採用時には必ず理念を伝えている。また、業務日誌の表紙に理念を明記し、毎日の申し送りや関わりの中でも確認をしている。		
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	地元の盆踊りやお祭りに参加したり、近所の人たちが立ち寄ってくれたりしており、できるだけ交流するように努めている。また、職員も地元の人で、町内に顔馴染みの人も多く、交流しやすい環境にある。		
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	全職員が個別に自己評価を実施し、管理者も含めた全職員での話し合いを行ってから一つの評価にまとめており、評価の意義がすべての職員に理解され、浸透してきている。		
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	利用者、家族、民生委員、町内会長、地域包括支援センター職員、ホーム職員の出席による運営推進会議が定期的に開かれており、自己評価の内容説明、外部評価の結果の報告、今後の取り組みについての意見交換などが行われている。		

山形県 オークランドホーム木洩れ陽

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	認知症キャラバンメイトの活動なども通して、市役所担当者とコミュニケーションを図りながら、認知症ケアやグループホームケアについての幅広い情報交換を行っており、ホームの運営と利用者のサービス向上に役立っている。		
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	年4回ホーム便りを発行したり、利用者の状況を個別に作成して毎月の請求書の中に記入し報告している。また、血圧や食事等の健康や生活面の細かく数字等が明記された書類を2ヶ月分作成し、比較できるように工夫して家族に報告している。		
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	夏祭りや懇談会を開催したり、面会時の声かけ等で気軽に話せる雰囲気づくりに留意しており、意見箱設置のみならず、意見、要望等を書く用紙を配布する予定である。また、苦情、意見が出た場合、全職員で反映できるように検討し、家族にも伝えている。		
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	法人内のグループホームと普段から顔馴染みになっている。基本的に職員は固定化しているが、勤務の交代がある場合は利用者に説明し、管理者が夜勤にも入る配慮がなされている。		
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	職員は年3～4回研修に参加し、学習会を月1～2回全職員で行っている。休日にフリー勤務日を設けており、職員はこのフリー勤務日を利用して、自分の希望の研修に参加している。また、その内容を報告書にまとめて提出し、ホームの運営にも活かしている。		
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、市内のグループホームへの交換研修を通して、他事業所での経験を活かしている。また、県や市のグループホーム連絡会の学習会に参加して、各自のスキルアップにつながるように取り組んでいる。		

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、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	利用者は人生の先輩であるという考えを共有しており、普段から利用者に教えてもらおう場面を多くするように工夫し、心がけている。		
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	一人ひとりの生活歴を把握した上で、普段から言葉や表情、動きなどの情報からも、一人ひとりの思いや意向をさりげなく把握して個別対応につなげている。		
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	認知症高齢者に合わせた課題分析方法を使用しており、本人や家族、必要な関係者の話から、それぞれの思いや意見を把握して介護計画に反映させている。		
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	独自に作成したケアプランチェック表、健康管理表と個人ノート、業務日誌等を参考にして、本人や家族、関係者と話し合いながら、3ヶ月毎又は状況変化に応じて点検や検討を行って介護計画を見直している。		

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					
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	本人や家族が希望するかかりつけ医の受診は、家族の 協力や家族の代行で職員が付き添い受診する体制が ある。また、協力医の往診が週1回ある。		
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 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	重度化に伴う意志確認書を作成し、事業所が対応でき るケアを説明して同意書を提出してもらっており、関係 者全体の方針の統一が図られている。		
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	日々の関わりの中で、利用者の誇りやプライバシーを 損なわないよう、職員には書面を使って説明し、学習会 や申し送り等で徹底を図るようにしている。		
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	具体的な1日の流れはあるが、本人のペースに合わせ て過ごすように職員が連携、協力しながら支援するよう にしている。		

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)
(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	調理、盛り付け、片付けなど、利用者にもできるところは職員が見守りながら利用者が行っており、会話を交わしながら、職員と利用者が3食一緒に食べている。また、メニューは利用者とも相談しながら決めるようにしている。		
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	回数や時間も本人の希望や体調に合わせて流動的に対応しており、週に2～3回以上入浴されている。		
(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	本人の得意分野を把握し、買い物や洗濯、菜園、漬物作り、生け花、卓球、オセロなど、個々に合わせた役割や趣味を楽しみながら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	散歩や買い物には日常的に出かけており、時には利用者と職員が1対1で外食やドライブに出かけ、気分転換を図っている。		
(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。	職員が利用者の状態に合わせ、さりげなく目配りや声がけをすることにより、きめ細かい対応を行い、鍵をかけずに過ごすことができています。		
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	年2回消防署の協力を得て、避難訓練、経路の確認、消火器の使い方などを行っており、災害時、緊急時マニュアルもある。		

山形県 オークランドホーム木洩れ陽

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	食事や水分の摂取状況を毎日チェック表に記入した情報を職員が共有しており、2～3ヶ月に1度、管理栄養士の専門的アドバイスをもらい対応している。		
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	冬になるとサンルームに居間を移動し、暖かく明るい所で過ごせるように工夫している。また、居間の飾りは季節感があるものを利用者と共に考えて飾りつけている。		
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	写真や使い慣れた日用品など、本人の馴染みのものを家族と共に相談して持ち込んでいる。		