

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	673000675
法人名	有限会社マネージメント互惠
事業所名	コミュニティ ママ家
訪問調査日	平成 19 年 6 月 15 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	673000675
法人名	有限会社マネージメント互恵
事業所名	コミュニティ ママ家
所在地 (電話番号)	山形県鶴岡市中田字追分162-2 (電話) 0235-57-5050

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15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4月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成17年9月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	24 人	常勤	14 人, 非常勤 10 人, 常勤換算 15 人

(2) 建物概要

建物形態	併設/○単独	新築/改築
建物構造	木造瓦葺	造り
	一階建ての	階 ~ 一階部分

(3) 利用料金等(介護保険自己負担分を除く)

家賃(平均月額)	24,900~32,200 円	その他の経費(月額)	円
敷金	有(円)	○無	
保証金の有無 (入居一時金含む)	○有(130,000 円)	有りの場合 償却の有無	有/○無
食材料費	朝食	300 円	昼食 300 円
	夕食	300 円	おやつ 100 円
	または1日当たり 円		

(4) 利用者の概要(4月1日現在)

利用者人数	18 名	男性	7 名	女性	11 名
要介護1	2 名	要介護2	6 名		
要介護3	4 名	要介護4	3 名		
要介護5	3 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 81.78 歳	最低	62 歳	最高	91 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	佐久間医院 ・ 佐藤歯科医院 ・ 中村整形外科医院
---------	---------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

職員を育てる取り組みとして入職時から段階的に内部研修を実施していることが、職員の意識と意欲の向上にもつながってきており、現状に満足することなく、「利用者第一」の丁寧な対応をさらに進めるための「点検と見直し」も継続されています。
一人ひとりの利用者も持っている「その時々々の思い」をいつも大切にしながら、穏やかに朗らかな生活を送ることができるように、運営者、管理者、職員の協働による生活支援が行わ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)
	口腔内の清潔保持について、イソジン液とカット綿の使用が習慣化されてきている。 今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
重点項目②	評価の意義を理解していくことを意識しながら、運営者、管理者はすべての職員と共に評価に取り組んでいる。
	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)
重点項目③	外部評価、防災等、議題を明確にして、2ヶ月に1度会議を開催している。
	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)
重点項目④	家族からの意見、相談等は日々の面会の中でも行われているが、家族からは言い出しにくい点もあるため、日常的なやりとりの中から「気づく職員」「気づくことができる職員」になれるよう、管理者や運営者は常に職員に問いかけている。
	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	地区懇談会への出席、「子供見守り隊」への参加を通して、地域の中でホームが継続してできることを考えながら、地域の方と交流を深められる具体的な手段の検討を進めてきている。

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	地区懇談会の中で「ホームと地区住民が共にできることは何か」を話し合う場があり、地域の人達と共に生活する関係を続けられる理念をつくりあげている。		
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	利用者の生活場面の中でも理念が反映されるように、運営者、管理者、職員の取り組みが行われている。		
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	地区懇談会に出席すること、子供たちが登校する際に「子供見守り隊」と一緒になって声かけを行うことなども行いながら、地域の中でホームが継続してできることを考え、地域の方と交流を深めるための具体的な手段の検討を進めてきている。		
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	評価の意義を理解していくことを意識しながら、運営者、管理者はすべての職員と共に評価に取り組んでいる。		
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	外部評価、防災等、議題を明確にして、2ヶ月に1度会議を開催している。		

山形県 コミュニティママ家

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	<p>○市町村との連携</p> <p>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</p>	市の担当者とは常に話し合い、相談、情報提供ができる体制になっている。		
4. 理念を実践するための体制					
7	14	<p>○家族等への報告</p> <p>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</p>	生活状況、写真、通帳と小遣い帳のコピーを担当職員から家族に毎月1回送付しており、また、健康上の課題、変化、生活状況等についての電話連絡が随時行われている。		
8	15	<p>○運営に関する家族等意見の反映</p> <p>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</p>	家族からの意見、相談等は日々の面会の中でも行われているが、家族からは言い出しにくい点もあるため、日常的なやりとりの中から「気づく職員」「気づくことができる職員」になれるよう、管理者や運営者は常に職員に問いかけている。		
9	18	<p>○職員の異動等による影響への配慮</p> <p>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</p>	ホーム間での異動は利用者との関わりも考慮して行われており、利用者にはダメージを与えないようにしている。		
5. 人材の育成と支援					
10	19	<p>○職員を育てる取り組み</p> <p>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</p>	入職時研修、段階に応じた内部研修と外部研修が行われており、職員の意識や意欲の向上につながっている。		
11	20	<p>○同業者との交流を通じた向上</p> <p>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</p>	県内のグループホームとの間で職員の交換研修を行い、サービスの向上につなげている。		

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)
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	ホームに来客があった場合、利用者からお茶とお菓子を出してもらうなど、できることを手伝ってもらっている。		
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	「家のことが気になる」という利用者がいた場合には、職員が利用者につき添って自宅まで行き、鍵を開けて家の中を確認することにより安心感や満足感が得られるといった支援をしており、一人ひとりの思いや意向に合わせた個別対応が行われている。		
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	ケース担当者を中心に会議の開催と、利用者、家族、ホームの看護師の意見を反映した介護計画の作成が行われている。		
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	介護計画の期間に応じての見直しを行うとともに、状況や症状に変化が生じた場合は、医療関係者の意見も踏まえた本人、家族への説明と計画変更が行われている。		

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)
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	協力医療機関、一人ひとりのかかりつけ医、専門医に 受診できる体制があり、家族または職員が通院の付き 添いを行っている。また、ホームへの往診も受けられる 体制にある。		
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 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	重度化した場合の対応について、管理者、協力医、看 護師、家族と話し合っ方針を決定し、全職員が方針 に沿った支援を行うようにしている。		
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	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 けや対応の具体例を挙げながら、利用者のプライバ シー確保の徹底を図っている。		
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	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支援している。		

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	利用者が使用しやすいように調理台、流しの高さを低めにし、食事作りと片付けに利用者もたずさわら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	利用者が安全に入浴できるように脱衣所を広くし、また、利用者の希望に応じて入浴ができるように、職員も柔軟に対応できる体制がある。		
(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	職員のアコーディオン演奏、カラオケ、カウンターコーナーでの晩酌、花見、山菜採り、日常の趣味の発表会など、ボランティアの協力も得ながら、利用者が楽しめる場面づくりをしている。		
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	利用者の外出希望に随時対応するようしており、外出希望が少ない場合も、体調を考慮しながら屋外に出る機会をできるだけ設けるようになっている。		
(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。	職員は利用者の様子に常に気をつけ、また、利用者が一人で外出している姿を見かけた場合は、地域の方からも連絡をもらうようお願いしており、玄関には鍵をかけないようにしている。		
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	避難訓練を年2回行い、避難後の見守りなどについては地域の方の協力も得られるようになっている。		

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)
(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	それぞれの状態に合わせた栄養摂取や水分確保の支援がなされている。		
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	玄関、廊下、リビングは明るく、行事の写真や季節の花も飾られ、親しみやすい家庭的な雰囲気となっている		
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	位牌、応接セット、写真、掛け軸、観葉植物など、利用者の馴染みのものがそれぞれ持ち込まれており、一人ひとりに合わせた過ごしやすい空間になっている。また、居室は洋室か和室を利用者や家族の希望により選ぶことができる。		