

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	670101179
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
訪問調査日	平成 19 年 10 月 5 日
評価確定日	平成 19 年 12 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11月28日

【評価実施概要】

事業所番号	670101179		
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		
所在地 (電話番号)	山形県山形市南原町三丁目20番26号 (電話) 023-632-1525		
評価機関名	山形県国民健康保険団体連合会		
所在地	山形県山形市松波四丁目1番15号		
訪問調査日	平成19年10月5日	評価確定日	平成19年12月10日

【情報提供票より】(平成19年8月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成14年8月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	15 人
職員数	23 人	常勤	16 人, 非常勤 7 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	鉄筋 造り	・	木・鉄筋 造り	
	2階建ての1階と2階部分	・	3階建ての1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)	50,000~65,000 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(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 1,300 円		

(4) 利用者の概要(8月1日現在)

利用者人数	15 名	男性	名	女性	15 名
要介護1	6 名	要介護2	1 名		
要介護3	4 名	要介護4	3 名		
要介護5	1 名	要支援2	名		
年齢	平均 81.7 歳	最低	74 歳	最高	91 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】

ゆっくり、のんびり、その人らしく、自分のできることを行い、楽しく、お互いに助け合いながら生活できるように、職員全員で利用者の生活をサポートしています。
散歩・買い物・ドライブ・地域交流など、ホームに閉じこもることなく、利用者の希望を尊重した生き生きと暮らせる支援を心がけており、また、利用者や家族の希望を踏まえながら、穏やかに終末を過ごすことができる体制と環境作りにも取り組んでいる、より質の高いケアを目指すホームです。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目	①	前回評価での改善課題はありません。
	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) 自己評価を職員全員で行い、管理者が取りまとめた後に再度内容を確認している。また、サービスの現状や水準が自己評価及び外部評価に現われていると職員全員が認識しており、評価の過程と結果の両方を活かしたサービスの質の向上に努めている。
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) 2ヶ月に1回運営推進会議を開催し、評価の取り組み状況を報告したり行事についての報告を行っている。また、ホームの実態を知らない方がいたが、会議に参加することを通して、地域の中でホームを理解してもらうことも促進されてきている。
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) 家族と話しをする時間を意識して作るようにしており、3ヶ月ごとに行っている介護計画の見直しの際には、家族や利用者の声を記入してホームに送ってもらうようにしている。また、苦情を受け付ける市や国保連の窓口があるという説明を書面や口頭で行っている。
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) 毎日の散歩や外出の際に地域の人と挨拶をかわすこと、盆踊り・お神輿・公園掃除などの地区の行事に積極的に参加することなど、地元の人々と交流を深めてきており、町内会にも加入している。また、散歩しながらの「ゴミ拾い」も行っている。

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	「いい笑顔」「マイペースゆっくりその人らしく」「学ぶ姿勢」「地域と共に」を掲げながら、地域の中でその人らしく暮らし続けることを理念としてつくりあげている。		
	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	ホーム内への理念の掲示、業務日誌への貼り付け、学習会やミーティング時の確認など、振り返りと自分の言葉としても理解できるように日々取り組んでいる。		
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	毎日の散歩や外出の際に地域の人と挨拶をかわすこと、盆踊り・お神輿・公園掃除などの地区の行事に積極的に参加することなど、地元の人々と交流を深めてきており、町内会にも加入している。また、散歩しながらの「ゴミ拾い」も行っている。		
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	自己評価を職員全員で行い、管理者が取りまとめた後に再度内容を確認している。また、サービスの現状や水準が自己評価及び外部評価に現われていると職員全員が認識しており、評価の過程と結果の両方を活かしたサービスの質の向上に努めている。		
	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	2ヶ月に1回運営推進会議を開催し、評価の取り組み状況を報告したり行事についての報告を行っている。また、ホームの実態を知らない方がいたが、会議に参加することを通して、地域の中でホームを理解してもらうことも促進されてきている。		

山形県 オークランドホーム

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	市主催の研修や認知症グループホーム連絡会には必ず参加しており、認知症キャラバンメイトの活動を通して、市の担当者との交流をきっかけにサービスの質の向上につながる取り組みを進めてきている。また、会議内容を市の担当者に情報提供した結果、民生委員の視察につなげられた例もある。		
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	利用者への面会が多いため、週1～3回の面会時に個々に合わせた形で報告を行っており、2ヶ月に1度は書面に健康面や生活面を記入して送るようにしている。また、預かり金は基本的には行っていないが、物品購入時の立替払いを行っているため、代金の領収書と引き換えに立替分の金銭を精算している。		
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	家族と話しをする時間を意識して作るようにしており、3ヶ月ごとに行っている介護計画の見直しの際には、家族や利用者の声を記入してホームに送ってもらうようにしている。また、苦情を受け付ける市や国保連の窓口があるという説明を書面や口頭で行っている。		
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	職員の異動があった場合には、利用者の特徴や注意点を管理者が2ヶ月程度かけて指導にあたりながら、利用者のダメージを最小限にする努力をしている。		
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	職員それぞれの段階に合わせた研修に参加しており、研修報告は会議や回覧により職員全員に周知されている。また、月に1～2回行われる会議にはパート職員も参加しており、全職員で活発な会議が行われている。		
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	研修の実習施設となっているため、同業者との交流を持つ機会が多く、職員の交換研修にも積極的に取り組んでいる。また、他の事業所から、サービス提供が難しい事例の相談を受けて助言を行った例もある。		

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	日常生活の中で、伝統や行事料理、冠婚葬祭の知識などを利用者から教えてもらう場面づくりを多く持つようにしており、利用者と職員が、お互いに支えあえる関係を築いている。		
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	毎日の生活の中で、入浴・買い物・散歩など本人の希望に沿って行っており、自ら希望を伝えることが難しい場合には、家族からの聞き取りやシートを記入してもらい、本人の思いを暮らしの中に取り入れるように努めている。		
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	本人・家族・医師・兄弟・友達など、必要な関係者とそれぞれの意見や思いを踏まえた介護計画を作成しており、職員全員で話し合い、情報を共有しながら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	ケアプランチェック表を利用して、課題への取り組み状況の把握が毎日行われており、変化が見られた場合は、本人・家族・職員全員で検討し、現状に即した計画を作成している。		

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	本人や家族の希望を聞きながら、かかりつけ医への継続受診や協力医療機関への受診など、一人ひとりの状態に合わせた医療を適切に受けられるように支援しており、また、週1～3回の往診を受けている利用者もいる。		
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	本人・家族・かかりつけ医と早い段階から話し合いを持つようにしており、状況に合わせて繰り返し話し合った内容を個別に記録し、職員全員で共有するようにしている。また、終末期についての学習会も開催されている。		
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	家族からの聞き取りを行い、個々に合わせた対応や言葉づかいを行っており、誇りやプライバシーを損ねないようにし、大声や「だめ」などの言葉は言わないようにしている。また、記録や個人情報は、目の届かないキャビネに保管している。		
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	食事・入浴・買い物・散歩などその日に希望を聞き、その人のペースに合わせた対応をしており、外出の希望がある時はできるだけ希望を尊重した対応を行っている。		

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)
(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	スーパーの広告を利用者と職員と一緒に見ながら翌日の献立を考えるようにしており、また、個々の力に合わせて、職員と利用者が一緒に準備や後片付けを行っている。		
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	利用者の希望に合わせた入浴ができるように配慮しており、入浴剤や気の合う者同士と一緒に入浴を楽しめるように支援している。		
(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	塗り絵・裁縫・ゲーム・園芸など、その人にあった楽しみごとを見つけて、生き生きと生活できるように支援しており、コーヒーやソフトクリームを食べに外出したり、花展や買い物に出かけたりしている。		
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	毎日の散歩や買い物など、その日の希望にそって外出支援を行っており、希望があれば外食やドライブなどに出かけられるようにしている。		
(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。	日中は鍵をかけずに自由な暮らしができるよう心がけており、玄関は施錠せずに利用者が外に出たい時には職員も付き添い、安全に過ごせるようにしている。		
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	消防署の協力を得ながら、利用者参加の訓練と職員中心の訓練を年2回実施しており、近隣の方の協力を得られる体制になっている。		

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	食事の摂取状況を状況表に記入し、一人ひとりの状態に合わせた水分補給と飲み物の提供に努めている。また、定期的に栄養士からアドバイスをもらい、栄養バランスのとれた食事提供にも努めている。		
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	利用者の方が活けた花や調理の音や匂い、畳のあるスペースに本棚やテレビが置かれた家庭的な環境になっている。また、栗や紅葉など季節感を目から感じることができるようになっている。		
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	利用者が自宅で使用していたタンスや仏壇など、各自で持ち込んだ品物を配置した居心地のよい居室となっており、家族の写真や使い慣れた時計・ラジオなど馴染みのものに触れながら、一人ひとりが安心して生活できるようにしている。		