

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	670101310
法人名	医療法人 東北医療福祉会
事業所名	フラワー吉原
訪問調査日	平成 19 年 10 月 16 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	670101310		
法人名	医療法人 東北医療福祉会		
事業所名	フラワー吉原		
所在地 (電話番号)	山形県山形市南館三丁目21番50号 (電 話) 023-647-5051		
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16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9月1日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 15 年 4 月 10 日				
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27	人	
職員数	24 人	常勤	22 人,	非常勤	2 人, 常勤換算 22.95 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)	月額 1,500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(45,000 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(9月1日現在)

利用者人数	27 名	男性	2 名	女性	25 名
要介護1	6 名	要介護2	12 名		
要介護3	5 名	要介護4	3 名		
要介護5	1 名	要支援2	名		
年齢	平均 80.7～88.1歳	最低	60 歳	最高	104 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	山形厚生病院、篠田総合病院、 セントラルクリニック
---------	---------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

静かな住宅地の中にありながらも、笑い声や会話がいつも聞こえてくる3つのユニットからなっており、「今だからできること」を共通テーマとしながら、それぞれのユニットの特徴を生かし「季節の慣わしごとや音楽を家庭的な雰囲気の中に取り入れたケア」「認知症を特別なものとしてとらえずに、その人の生き方に共感するケア」「穏やかに、安心して暮らせる個人のペースを大切にしたいケア」に取り組んでいます。
みんなで過ごせる明るいきらびと利用者の個性を尊重したほっとできる居室があり、そこで暮らす一人ひとりの利用者の思いに応えられる支援を目指しているホームです。

【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) 緊急時の手当についての講習を消防署で受講し、マニュアルの作成と年1回の勉強会が行われている。 今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 各ユニット2名の職員が各ユニット長の助言を受けながら評価したものを管理者が点検・確認しており、評価の過程に関わる職員が一部の職員に限られてしまっているため、評価のねらいや活用方法を全職員が理解するように努めながら、評価の一連の過程を職員全員で取り組むことにより、サービスの質の確保・向上に、より活かしていく取り組みが期待される。
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) 2ヶ月に1回開催しており、活動状況や利用者・職員の状況の報告をし、意見をもらうようにしている。また、自己評価や外部評価の結果を報告し、会議で出された意見や要望を取り入れるようにしている。
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) 家族の本音を大切にする関係づくりに努めており、家族会では活発な意見交換等が行われている。また、家族から出された「ホーム周囲の草取りの申し出」「利用者の写真を提供してほしいという要望」などを運営にも反映させている。
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) 町内会の会員になっており、地域の行事、敬老会・お祭り・盆踊り・その他の行事に参加している。また、職場体験学習として中学生もホームを訪れている。

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	人間としての尊厳や権利を守り、「地域と共にあること、地域の一員として暮らすこと」を目指しながら、地域ケア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	理念の共有について、職員の研修内容に加えることや会議の際に唱和することは行われているが、理念の職員間への浸透・定着と理念の実践という認識を持ちながら日々の業務を進めていくまでには至っていない。	○	理念の職員間への浸透・定着と理念の実践という認識を持ちながら日々の業務を進めていく取り組みが期待される。
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	町内会の会員になっており、地域の行事、敬老会・お祭り・盆踊り・その他の行事に参加している。また、職場体験学習として中学生もホームを訪れている。		
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	各ユニット2名の職員が各ユニット長の助言を受けながら評価したものを管理者が点検・確認しており、評価の過程に関わる職員が一部の職員に限られてしまっている。	○	評価のねらいや活用方法を全職員が理解するように努めながら、評価の一連の過程を職員全員で取り組むことにより、サービスの質の確保・向上に、より活かしていく取り組みが期待される。
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	2ヶ月に1回開催しており、活動状況や利用者・職員の状況の報告をし、意見をもらうようにしている。また、自己評価や外部評価の結果を報告し、会議で出された意見や要望を取り入れるようにしている。		

山形県 フラワー吉原

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	介護相談員の受け入れなど、サービス向上のために市と連携を図っている。		
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	利用者の様子や暮らしぶり・健康状態・金銭の報告、職員の異動(写真入り)、翌月の予定を家族へ定期的に報告している。		
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	家族の本音を大切にする関係づくりに努めており、家族会では活発な意見交換等が行われている。また、家族から出された「ホーム周囲の草取りの申し出」「利用者の写真を提供してほしいという要望」などを運営にも反映させている。		
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	各ユニットの職員を固定化して、顔馴染みの職員のケアを行っており、職員交代がある場合は、新入職員と顔馴染みの職員とが組んで、利用者に影響が出ないように配慮している。		
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	参加した研修レポートを作成し、各ユニットにも配ったり、ユニット会議でも報告する機会を設けて、研修内容を共有している。		
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	グループホーム連絡会主催の会議や研修会等に積極的に参加し、意見交換や交換研修に取り組んでいる。		

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、職員が利用者から教わる場面を作り、お互いが協働しながら、穏やかな生活が送れるように声かけや場面づくりが行われており、支援する側/支援される側という意識は持たないようにしている。		
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	日々の関わりの中で、利用者の言葉や表情から本人の思いや希望等を把握するよう努めており、話すことが難しい場合は、家族等の話を聞きながら意向の把握に役立てている。		
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	自宅での生活を基本に、個別検討会を開き、日々の関わりの中での職員の気づきや意見も取り入れながら、介護計画を作成しており、「友人との交流」や「外出の機会を増やす」など、個別のニーズに配慮した内容となっている。		
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	計画作成時に設定した期間ごとに、本人や家族の要望を取り入れながら見直しを行うようにしており、また、本人の状態の変化に応じて検討・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医療機関に受診することができ ており、受診結果についての情報共有が図られてい 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	重度化した場合の対応や看取りに関する指針を定め、 家族の同意をもらうようにしており、早い段階から家族 の気持ちの変化や本人の思いに注意を払った支援を 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	利用者一人ひとりの性格や症状を把握した言葉かけの 工夫と対応の徹底を図っている。また、記録等の個人 情報の管理についても注意を払っている。		
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	利用者の生活歴、その日の気分・体調に合わせ、個々 の生活リズムと気持ちを尊重した支援を心がけている。		

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	献立作りから食材の買い出し、調理、食事、後片付けまでの作業を利用者で行うようにしている。また、職員も同じ食事を雑談をしながら楽しく食べるように心がけている。		
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	利用者の生活習慣や本人の希望に合わせて、時間帯や湯温などに配慮している。また、入浴を拒む人に対して言葉かけや対応を工夫しながら支援している。		
(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	調理や掃除、洗濯物たたみ等、それぞれの利用者にした活動をお願いし、必ず感謝の言葉を伝えるようにしている。また、利用者一人ひとりが力を発揮できるように、役割や楽しみを作っている。		
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	食材や必要な物品の買い出しで毎日のように外出しており、その時の利用者の状態や希望により、ドライブや外食等に出かけ、気分転換を図るようにしている。また、重度の方や車酔いする方でも、天候を見て散歩や近隣の商店に出かけ、外気浴を楽しんでいる。		
(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。	常時、徘徊する人が外に出て行く気配を見落とさないように見守りが行われており、日中は玄関の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	年2回避難訓練を行い、避難訓練の方法や避難経路の確認、消火器の取り扱い等の訓練を行っており、地域住民の協力体制も得られている。		

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)
(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	食事の内容や食事量は毎日チェック表に記し、食の進みが悪い方には好みの食品や代替食を提供する対応をしており、定期的に管理栄養士の専門的アドバイスを受けている。		
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	利用者が、「ゆったり、いっしょに、楽しく、ゆたかに」過ごせる居心地よい共用空間となっており、フロアの飾り、書庫、ソファ、テーブルなどの配置にも気遣いが感じられる。		
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	居室には、使い慣れたダンス、鏡台、テレビ、思い出の写真、花などがあり、その人らしい居室になっている。		