

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	670101161
法人名	医療法人 東北医療福祉会
事業所名	フラワー小姓町
訪問調査日	平成 19 年 10 月 19 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	670101161		
法人名	医療法人 東北医療福祉会		
事業所名	フラワー小姓町		
所在地 (電話番号)	山形県山形市小姓町7番15号 (電話) 023-625-7210		
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19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15日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成14年7月22日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	21 人	常勤	21 人, 非常勤 人, 常勤換算 21 人

(2) 建物概要

建物形態	併設/○単独	新築/改築
建物構造	鉄筋コンクリート 造り	
	4階建ての	2階 ~ 4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)	30,400 円	その他の経費(月額)	15,000円 他実費
敷金	有()円 ○無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	○有(60,000円) 無	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 1,000 円		

(4) 利用者の概要(8月15日現在)

利用者人数	27 名	男性	8 名	女性	19 名
要介護1	8 名	要介護2	9 名		
要介護3	9 名	要介護4	1 名		
要介護5	名	要支援2	名		
年齢	平均 79.3、82.1、90.2歳	最低	70 歳	最高	98 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	篠田総合病院 山形厚生病院 三浦歯科医院
---------	----------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

市街地の中心にあるため買い物や散歩に気軽に出かけることができ、また、ボランティアが作詞・作曲した「フラワー小姓町音頭」が歌や踊りとともに納涼会で披露されている、利用者一人ひとりが生き生きとした暮らしを楽しむことができるホームです。「研修」「メニュー」「行事」「介護教室担当」「地域広報」「環境衛生美化」の委員会活動も活発である。また、利用者同士がよりよい関係を作りながら、毎日楽しくにぎやかに暮らせるための取り組みが続けられています。

【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)
	管理者とユニット長で評価を行ってから、重要と思われるところはユニット会議でも話し合い、できあがった自己評価結果を職員に回覧している。
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)
	会議を3ヶ月ごとに開催しているが、内容はホームの状況説明や協力要請が中心であり、テーマや課題についての話し合い、そこで出された意見や要望等を利用者のサービス向上につなげることには至っていないため、参加者それぞれの意見、要望、アイデア等を出し合えるテーマも会議内容に加え、話し合った結果を利用者へのサービス向上に、より反映させられる双方向的な会議としていく取り組みが期待される。
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)
	面会、通院付き添い、各種行事の際に家族から意見等を聞くようにしており、また、家族会を利用したアンケートも行いたいと考えている。
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)
	町内会に入り、総会や資源回収に参加している。また、行事や地域ボランティアを通じた地元の人との交流にも努めている。

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	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	地域密着型サービスの意義を職員全員が理解し、地域に根ざしたホーム独自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	週始めに職員で理念を唱和している。また、管理者と職員は、日常生活において、利用者とのかかわりを大切にしながら理念の実現に取り組んでいる。		
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	町内会に入り、総会や資源回収に参加している。また、行事や地域ボランティアを通じた地元の人との交流にも努めている。		
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	管理者とユニット長で評価を行ってから、重要と思われるところはユニット会議でも話し合い、できあがった自己評価結果を職員に回覧している。		
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	会議を3ヶ月ごとに開催しているが、内容はホームの状況説明や協力要請が中心であり、テーマや課題についての話し合い、そこで出された意見や要望等を利用者のサービス向上につなげることには至っていない。	○	参加者それぞれの意見、要望、アイデア等を出し合えるテーマも会議内容に加え、話し合った結果を利用者へのサービス向上に、より反映させられる双方向的な会議としていく取り組みが期待される。

山形県 フラワー小姓町

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	介護保険課の職員がホームに来所した際に、手すりの設置や動きやすいように物品の配置についてのアドバイスを受けている。		
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	利用者の暮らしぶりや健康状態は、1ヶ月に1回担当職員が、暮らしぶりの分かる写真を掲載したお便りを個人ごとに請求書と一緒に郵送し、金銭については、出納簿をコピーしたものと領収書・レシートを同じく郵送している。また、職員は、顔と名前が一致するようにネームを着けるようにしている。		
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	面会、通院付き添い、各種行事の際に家族から意見等を聞くようにしており、また、家族会を利用したアンケートも行いたいと考えている。		
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	馴染みの関係が保たれるように異動はここ1年実施していないが、異動があった時は、勤務体制を重なるように配慮し、引継ぎや馴染みの関係を早く築けるようにしている。		
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	研修の年間計画はないが、研修の機会があればその都度対応している。認知症実践者研修やマナー、救急蘇生法の研修に参加し、参加後は業務の中で実践することにより利用者のサービス向上につなげている。		
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	県や市のグループホーム連絡会の研修や会議、相互研修に参加し、事例の相談やホームの空き状況についての情報交換を行っており、また、ホーム同士で相互にホームの評価をすることにより、支援の振り返りと気づきの内容をサービスにつなげるようにしている。		

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)
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	利用者から雑巾縫いや編み物を教えてもらったり、食事の下ごしらえを一緒に行ったりしている。また、利用者から昔話を聞くことにより、利用者自身から学び支えあ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	利用者の思いや意向を把握するため、職員は、お茶の時間の雑談や言葉に気を配りながら、思いや意向を汲み取ろうと努力している。利用者の中には墓参りに行った人もいる。		
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	本人や家族の意向・希望を聞き、職員で話し合いながら介護計画を作成しており、ケアに反映させている。		
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	毎月1回ユニット会議を開き、職員全員で確認を継続的に行い、また、3ヶ月ごとに見直しをしている。		

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	家族の協力を得ながら、利用者それぞれのかかりつけ 医に受診ができており、受診時の状況把握もできてい る。また、必要に応じた指示やアドバイスも医療から受 けている。		
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	利用開始時に、重度化や終末についての話しを家族と 本人にしており、対応指針を職員全員で共有してい 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	職員は利用者の自尊心を考えながら、声かけの仕方 や声の大きさに気を配りながら対応している。また、お風 呂での脱衣の仕方にも気を配るようにしている。		
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	利用者のペースに合わせた生活を送ってもらえるよう に、食事の時間や起床の時間など、利用者の希望に 合わせ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	朝、昼は職員がメニューを決め、夕食は利用者の希望の食材を献立に入れるようにしており、買い物や食事の支度を一緒に行うことにより、利用者にとって食事が楽しみになるようにしている。		
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	入浴支援を行う時間帯に職員が調理や見守り等の業務にも従事しているため、一日の入浴人数が3人～4人までと決まっており、入浴を希望する人数が一日の対応可能人数を超えた場合には、違う日に変更してもらうようにしている。	○	利用者の入浴は、ホームが決めた曜日や時間帯に合わせるのではなく、一人ひとりの生活習慣やその時々希望を大切に支援を行えるようにしていくための検討が期待される。
(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	プランターに花や野菜を植える人、毎日の買い物が役割となっている人、食事の支度を手伝う人、後片付けを手伝う人など、一人ひとりの力を引き出す関わりがなされている。		
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	近所の八百屋に出かける、ホーム周辺を散歩するなど、利用者一人ひとりの希望に添った外出支援をしている。		
(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。	玄関には出入りを知らせるチャイムがあるため鍵はかけておらず、また、利用者と職員と一緒に外に出ることにより、気分転換が図られるようにしている。		
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	消防署の指導も受けながら訓練を行っているが、地域住民の協力が得られる働きかけは不足しており、また、夜間を想定した取り組みは通報訓練のみとなっている。	○	昼夜を問わず、利用者が避難できる方法を身につけられる訓練と、日ごろから、地域の人々の協力を得られるような働きかけの取り組みが期待される。

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	利用者の食事量や水分量を記録に残し、状態にも気を配りながら支援している。また、献立内容は法人の栄養士に確認してもらっている。		
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	利用者が集う食堂には季節の花を飾り、廊下には寒くないように暖房機が設置されている。また、いつでも利用者が自由に休めるように和室も設けられている。		
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	居室は、利用者一人ひとりの思い出の品や家庭でも使用していた姿見、タンス、写真が多く持ち込まれており、居心地のよい居室となっている。		