

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	670700954
法人名	有限会社 キャットハンドサービス
事業所名	あつた家きゃっと
訪問調査日	平成 19 年 12 月 6 日
評価確定日	平成 20 年 2 月 6 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20年1月31日

【評価実施概要】

事業所番号	670700954		
法人名	有限会社 キャットハンドサービス		
事業所名	あった家きゃつと		
所在地 (電話番号)	山形県鶴岡市藤島字笹花48-12 (電 話) 0235-64-6042		
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12月6日	評価確定日	平成20年2月6日

【情報提供票より】(平成19年11月5日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成18年4月10日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	21 人	常勤	11 人, 非常勤 10 人, 常勤換算 4 人

(2) 建物概要

建物形態	○併設/単独	新築/改築
建物構造	木造	造り
	1階建ての	階 ~ 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)	30,000 円	その他の経費(月額)	10,000~15,000円他実費
敷金	有(円)	○無	
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(円)	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(11月5日現在)

利用者人数	9 名	男性	3 名	女性	6 名	
要介護1	1 名	要介護2	3 名			
要介護3	5 名	要介護4	名			
要介護5	名	要支援2	名			
年齢	平均	79 歳	最低	69 歳	最高	92 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人石橋内科胃腸科医院
---------	---------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

開設2年目を迎え、職員は気取らずに利用者に正面から向き合いながら郷土の多くの風習を教わり、穏やかに過ごすことができる信頼関係づくりに日々努力しています。
また、管理者と職員は認知症に対する十分な理解と対応を行えるよう、認知症介護についての数多くの研修に参加しては自己研鑽に励んでおり、認知症高齢者グループホームとしてのさらなる質の向上を見守っていきたいホームです。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目	①	<p>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)</p> <p>利用者がゆったりと落ち着いて生活できる家庭的な共用空間づくりのための取り組みの一つとして、テーブル、椅子、ソファの位置を変えたことにより、以前よりもゆったりと過ごすことができ利用者相互の関係性も良くなった。</p> <p>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</p> <p>評価項目の配布は全職員になされたが、今回の自己評価は一部の職員のみで行われているため、職員全員で各項目の意義とねらいについての話し合いや確認を行うなど、評価の一連の過程への全職員による取り組みを通じた質の確保・向上にも取り組んでみることを期待される。</p>
	②	<p>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)</p> <p>2ヶ月に1回開催して外部評価の報告、利用者の近況報告等を行っており、先月からは家族へも協議内容を知らせるようにした。また、「ホームの目印が欲しい」との要望も出され、検討中である。</p>
重点項目	③	<p>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)</p> <p>ホーム内における利用者のありのままの状況を丁寧に伝え、家族の意見を聞くようにしている。</p>
重点項目	④	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>町内会の特別会員となっており、さなぶり大会、映画鑑賞、町敬老会に出席し、また、地域子供たちの集いの場・勉強の場としてホームが活用される等、地域との交流がある。また、自治会長に依頼してホーム便りを回覧板で回覧してもらい、ホーム内の生活の様子を地域にも知ってもらうようにしている。</p>

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	「住んで心地好い」を会社理念に付け加えているが、地域密着型サービスとしての理念とはなっていない。	○	介護保険制度の中の地域密着型サービスとして認知症高齢者グループホームが担うことになる役割を職員全員で話し合い、ホームの運営理念を地域密着型サービスとしての役割を目指した内容としていく取り組みが期待される。
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	管理者を中心に毎月1回職員会議を行い、職員間で話し合っている。また、統一した介護支援が行われるように利用者担当が中心となり意見まとめている。		
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	町内会の特別会員となっており、さなぶり大会、映画鑑賞、町敬老会に出席し、また、地域子供たちの集いの場・勉強の場としてホームが活用される等、地域との交流がある。また、自治会長に依頼してホーム便りを回覧板で回覧してもらい、ホーム内の生活の様子を地域にも知ってもらうようにしている。		
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	評価項目の配布は全職員になされたが、今回の自己評価は一部の職員のみで行われている。	○	職員全員で各項目の意義とねらいについての話し合いや確認を行うなど、評価の一連の過程への全職員による取り組みを通じた質の確保・向上にも取り組んでみる事が期待される。
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回開催して外部評価の報告、利用者の近況報告等を行っており、先月からは家族へも協議内容を知らせるようにした。また、「ホームの目印が欲しい」との要望も出され、検討中である。		

山形県 あった家きゃっと

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>	<p>運営上での不明点について、町役場等と連絡を取りながら利用者へのサービス向上に取り組んでいる。</p>		
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>	<p>暮らしぶりは写真やコメントで報告され、健康状態は面会や電話の際に報告している。また、金銭立替払いの報告や職員紹介も行われている。</p>		
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>	<p>ホーム内における利用者のありのままの状況を丁寧に伝え、家族の意見を聞くようにしている。</p>		
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>	<p>利用者との信頼関係構築のために、職員の異動はできる限り行わないようにしている。</p>		
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>	<p>研修計画書があり、5月から10月の間に延べ26名の職員が認知介護者研修、社会福祉協議会、市グループホーム協会主催の研修を受講している。また、介護福祉士、社会福祉主事、介護支援専門員の資格取得支援として、受験費用を初回に限り会社で負担している。</p>		
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>	<p>11月に県内のグループホーム協会に入ったため、他ホーム間との交流、構築を今後図っていこうと考えている。</p>		

山形県 あった家きゃっと

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	掃除、もちつき、干し柿作り、大黒様など、昔の風習を教えてもらいながら、気取らずに利用者向き合っ共に過ごせるようにしている。		
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	利用者ごとに担当職員がおり、生け花や茶道の経験などや思いを把握するようにしている。また、運営推進会議当日はお茶を点てて、会議出席者にお手前を披露している。		
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	家族、本人の意向を把握しながら、利用者担当を中心に全職員でプランを作成しており、暴力的行為がみられる利用者の場合にも、その家族や他の利用者家族の意見も踏まえながら、むやみに行動を制限しない介護計画が作成されていた。		
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	評価会議は3ヵ月ごとに、介護計画見直しは6ヵ月ごとに行われており、変化があればその都度見直すようにしている。		

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)
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	ホームの協力医療機関や利用者のかかりつけ医に受診できており、医療機関との関係は良好である。また、通院は家族と連絡をとりながらホーム職員による付き添いも行われている。		
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	家族や医師とはその都度相談するようにしているが、「重度化した場合における対応の指針」「看取りに関する指針」は作成されていない。	○	家族や医師とのその都度の相談に加え、「重度化や終末期に向けた方針の共有」の取り組みの基盤となる「重度化した場合における対応の指針」「看取りに関する指針」を整備しておくことも期待される。
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	排泄誘導時は、利用者の様子や行動から読み取る配慮をしており、また、面会簿も利用者ごとに記入するように配慮されている。		
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、入浴時間等の設定はあるが、起床時間に合わせた食事の提供も可能である。		

山形県 あった家きゃっと

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	3名の職員は利用者と同じものを食べていたが、残りの職員はそれぞれの弁当を食べている。	○	認知症高齢者グループホームの特性を踏まえた「食」を通じた様々な取り組みをさらに進めていくために、弁当ではなく職員と利用者が同じものを食べる取り組みが期待される。
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	あらかじめ、入浴時間を設定して利用者には知らせているが、利用者の希望に応じて足浴も行われている。		
(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	自分は主婦だと思っている利用者には、食事の支度や掃除をしてもらう、また、何もすることがないと話す利用者には、職員が昔どんなことをしていたかを尋ねながら、編物などが行える場面を提供している。		
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	スーパーの特売や職員が外出する際に一緒に出かけたり、花見、あじさい、紅葉狩りなどの年間行事で外出している。		
(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。	職員は鍵をかけることの弊害を理解しており、外出傾向のある利用者には外出を止めるのではなく、職員も一緒に外出するようにしている。		
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	消防署の協力を得て日中を想定した避難訓練を行っており、来年度は応急手当、心肺蘇生、夜間想定での避難訓練も行う予定である。		

山形県 あった家きゃっと

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	栄養士が立てた献立に利用者の希望も取り入れながら、ホームで収穫した野菜も使った食事が提供されており、また、水分と食事摂取量は表に記入して把握されている。		
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	季節ごとの花が利用者の手で生けられており、ホールと台所が一緒の空間にあるため、食事支度の音や臭いも間近に感じられる共用空間となっている。		
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	利用者のダンス、テレビ、ベッドなど、できるだけ使い慣れた品物を家族の協力を得ながら持ち込んだ居室となっている。		