

山形県地域密着型サービス外部評価結果報告書

<認知症対応型共同生活介護用>

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 20 年 10 月 14 日
評価確定日	平成 20 年 12 月 3 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

【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20-26. 27 (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	山形県寒河江市大字寒河江字久保6番地		
訪問調査日	平成20年10月14日	評価確定日	平成20年12月3日

【情報提供票より】(平成20年8月31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	21 人	常勤 12 人, 非常勤 9 人, 常勤換算	14.05 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 (2階建ての1と2階部分)	
	木・鉄筋造り (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31日現在)

利用者人数	15 名	男性 2 名	女性 13 名
要介護1	4 名	要介護2	3 名
要介護3	3 名	要介護4	4 名
要介護5	1 名	要支援2	0 名
年齢	平均 83 歳	最低 75 歳	最高 89 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】

「私たちはあなたの気持ちを大切に、笑顔で生活することを支援します」という目標を掲げ、毎日の買い物やピアノ演奏、映画鑑賞、喫茶店、晩酌など、利用者一人ひとりの希望を取り入れながら、個性を尊重して楽しく過ごせる工夫に取り組んでいる笑顔が絶えない明るいホームです。
「日々の支援の中で介護計画の内容がどれくらい実施されているのか」をチェック表に記入しながら毎日振り返る取り組み、また、年2回それぞれの職員が自己評価を行ってみる取り組みを続けながら、きめ細やかなケアの徹底と質の高いサービス提供を目指しています。

【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)
	評価の意義を管理者は職員に伝えており、全職員が自己評価を各自で年2回行うことと、ユニットごとに話し合っまとめる取り組みが行われている。
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ヶ月ごとに運営推進会議が開催され、自己評価や外部評価の報告、インフルエンザ・感染症対策の報告、利用者が楽しめる外出先の情報交換などが行われており、利用者のサービス向上にも活かされている。
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)
	面会時の声掛けやポストの設置等により、家族の意見を把握するようにしており、「シーツの汚れについて寄せられた家族の声」に対応できた例もある。
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)
重点項目④	町内会の盆踊りや子供みこし等への参加、公園の草取り、散歩を兼ねたゴミ拾いなど、地域の一員としての活動に積極的に取り組んできている。

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					
		○地域密着型サービスとしての理念			
1	1	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	今年度、理念の見直しを全職員で行い、地域密着型サービスとしての理念が作りあげられている。		
		○理念の共有と日々の取り組み			
2	2	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	玄関やミーティングルームに理念を掲げ、業務日誌にも添付されている。また、管理者は申し送り時に職員に声かけを行っており、日々の取り組みにもつなげられている。		
2. 地域との支えあい					
		○地域とのつきあい			
3	5	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	町内会の盆踊りや子供みこし等への参加、公園の草取り、散歩を兼ねたゴミ拾いなど、地域の一員としての活動に積極的に取り組んできている。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
		○評価の意義の理解と活用			
4	7	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	評価の意義を管理者は職員に伝えており、全職員が自己評価を各自で年2回行うことと、ユニットごとに話し合っまとめる取り組みが行われている。		
		○運営推進会議を活かした取り組み			
5	8	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ヶ月ごとに運営推進会議が開催され、自己評価や外部評価の報告、インフルエンザ・感染症対策の報告、利用者が楽しめる外出先の情報交換などが行われており、利用者のサービス向上にも活かされている。		

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	市内のグループホーム連絡会に参加したり、家族からの相談を受けたりしながら、課題や情報について市の担当者と共有しながら、サービス向上につなげる取り組みが進められている。		
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	季刊誌(写真入り)や面会時に行われる利用者の暮らしぶりの報告、健康面の情報の郵送により、家族に報告がなされている。また、職員異動があった場合は、全職員の写真を載せた資料も配布されている。		
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	面会時の声掛けやポストの設置等により、家族の意見を把握するようにしており、「シーツの汚れについて寄せられた家族の声」に対応できた例もある。		
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	各ユニットの職員は、ユニット間で日頃から行事やお茶飲みを一緒にしているため顔馴染みの関係ができています。また、新任職員が入った場合には、できるだけ早く馴染めるよう利用者に直接関われる場面をより多くする配慮もなされている。		
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	研修計画の指針があり、県、市、社会福祉協議会などの各種研修会に参加できている。また、ユニットごとに月一回学習会が開催されており、「カンファレンス(課題分析)用紙の使い方」の勉強などにも取り組んでいる。		
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の交換実習に参加しており、言葉掛け、関わり方、日々の過ごし方など、他のホームの取り組みも参考にしながら、サービスの質の向上に取り組んでいる。		

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 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	人生の先輩である利用者から学ぶ関係ができており、調理、歌、漢字、歴史などを教えてもらう場面を多く作り、感謝の気持ちを言葉で伝えながら、互いに支え合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	毎日の生活の中で、利用者の希望を聞くようにしており、「おやつの変更」「映画鑑賞」などの要望に応えられている。また、思いや意向を伝えることが難しいような時には、家族の話や日頃のケアから得られた情報をもとにした検討がなされている。		
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	本人、家族、医師の意見を取り入れた課題分析と分析結果の共有がなされており、「生活リハビリ」なども取り入れた介護計画が個別に作成されている。		
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	介護計画が実行されていたかチェック表への毎日の記入および3ヶ月ごとの計画見直しが行われており、「水分補給」や「歩行訓練」など、現状に即した個別の介護計画が作成されている。		

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	本人や家族が希望するかかりつけ医には家族や職員 が付き添って受診できており、また、必要に応じて往診 も受けられている。		
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	重度化や看取りに関する指針が作成されており、本人 や家族の意向も踏まえ、家族や医師と話し合いを繰り 返しながら全員でその方針を共有することができてい 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	認知症がみられても、本人のプライバシーや誇りを損 ねない対応や言葉掛けに日常的に注意を払っており、 また、学習会や申し送りを通して、さらに徹底されるよ うに取り組まれている。		
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	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひ とりのペースが大切にされており、起床時間などの面 でも、利用者一人ひとりの希望に添った支援がなされて 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	新聞の折り込みチラシを見ながら食事メニューを決める、外食や誕生会の機会を設ける、利用者と職員と一緒に盛り付けや片付けを行うなど、食事がより楽しくなるように工夫されている。		
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	バラ湯、りんご湯、足湯、二人で入浴など、入浴スタイルに変化を持たせて楽しく入浴できるように取り組んでおり、また、利用者の希望に添った入浴の回数や時間帯にも配慮されている。		
(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	生活歴や日々の様子も参考にしながら、散歩、外食、裁縫、塗り絵、習字など、利用者一人ひとりの力を活かした役割や楽しみごとの支援がなされている。		
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	毎日の買い物、散歩、ドライブ、映画鑑賞など、季節、天候、その日の気分や希望に合わせた日常的な外出支援が行われている。		
(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。	日中は玄関に鍵をことがなくても安全に過ごすことができ、外に出ていきたい方を一方的に制止するのではなく、職員と一緒に外まで付き添って行く対応がなされている。		
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	地区総会の場や日頃からの近所への声掛けがなされており、地域からの協力が得られる働きかけが行われている。また、消防署の助言も受けながら、避難訓練が年2回実施されている。		

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	食事摂取量は状況表に記入し、必要な方には個人表も作成して、きめ細かな支援がなされている。また、献立内容は、管理栄養士から3ヶ月ごとに見てもらおうようにしている。		
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	利用者が活けた花、折り紙で作った季節ごとの壁飾り、本棚やテレビが置かれた畳コーナーなど、季節感の演出と家庭的な雰囲気づくりに取り組まれている。		
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のもをを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	居室内には利用者自身が作った折り紙の作品、人形、仏壇、写真などが飾られ、思い思いに居心地よく過ごせる居室になっている。		