

# 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	670700954
法人名	有限会社 キャットハンドサービス
事業所名	あった家きゃっと
訪問調査日	平成 20 年 12 月 10 日
評価確定日	平成 21 年 2 月 4 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	670700954		
法人名	有限会社 キャットハンドサービス		
事業所名	あった家きゃっと		
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	山形県寒河江市大字寒河江字久保6番地		
訪問調査日	平成20年12月10日	評価確定日	平成21年2月4日

## 【情報提供票より】(平成20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 14 人, 非常勤 7 人, 常勤換算 6 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 ~ 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)	30,000 円	その他の経費(月額)	10,000~18,000円
敷金	有( 円) ○ 無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( 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(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	2 名	要介護2	3 名
要介護3	4 名	要介護4	0 名
要介護5	0 名	要支援2	0 名
年齢	平均 81 歳	最低 70 歳	最高 93 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】

利用者の自立を願い、「ここでいいではなく、ここがいい」といわれる支援、また、最後まで元気に暮らせるような支援に取り組んでいます。また、認知症介護の研修にも積極的に参加しており、サービスの質の向上と利用者が快適に過ごせる支援にも取り組もうとしています。今までの取り組みをこれからも続けながら、外部評価結果をより反映させていく取り組みについても進めることにより、さらなる向上が期待されるホームです。

## 【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>「介護保険制度の地域密着型サービスとしての理念」をつくりあげられていない状況が、前回調査時と同様に見られた。また、利用者と同じ食事を食べずに弁当を食べている職員の姿が、前回調査時と同様に見られた。</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>自己評価と外部評価の確認や検討は職員を3つの班に分けて行われており、その内容が職員会議で話し合われている。</p>
	<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>運営推進会議は、市の担当者や町内会長、民生委員、利用者や家族が参加して2ヶ月ごとに開催されており、利用者の状況や援助内容、防災計画等が話し合われている。</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>面会時に家族とよく話し合い、意見や不満についても聞くようにしている。また、ホームに来られない家族とは電話で連絡を取り、意見を聞くようにしている。</p>
	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>町内会長の来訪、夏祭りへの参加、子供達が遊びに来る、買い物や散髪で顔馴染みになる等、地域の人達と交流する機会を作っている。また、町内会の法人会員にもなっている。</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)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
<b>1. 理念と共有</b>					
	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	「住んで心地よい、ここがいい」という理念はあるが、「介護保険制度の地域密着型サービスとしての理念」をつくりあげられていない状況が、前回調査時と同様に見られた。	○	現在の理念だけではなく、「介護保険制度の地域密着型サービスとしての理念」をつくりあげることが期待される。
	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	毎月の職員会議の場等で管理者が職員と話し合いながら、理念を共有できるように取り組んでいる。		
<b>2. 地域との支えあい</b>					
	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	町内会長の来訪、夏祭りへの参加、子供達が遊びに来る、買い物や散髪で顔馴染みになる等、地域の人達と交流する機会を作っている。また、町内会の法人会員にもなっている。		
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
	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	自己評価と外部評価の確認や検討は職員を3つの班に分けて行われており、その内容が職員会議で話し合われている。		
	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	運営推進会議は、市の担当者や町内会長、民生委員、利用者や家族が参加して2ヶ月ごとに開催されており、利用者の状況や援助内容、防災計画等が話し合われている。		

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>スプリンクラーの設置、併設事業所の増床等についての相談や確認を通して連携を図っている。</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>生活や健康状況について書いた報告書、写真、金銭の使用明細と領収書の写しを、毎月家族に送っている。</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>面会時に家族とよく話し合い、意見や不満についても聞くようにしている。また、ホームに来られない家族とは電話で連絡を取り、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>異動はできる限り行わないようにしているが、異動があっても兼務配置になっているため、日常的に利用者との顔を合わせる機会があり、馴染みの関係を築けている。</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>年間計画を作成しながら、数多くの外部研修に参加しており、その内容は内部研修でも報告し、他の職員にも伝えている。また、資格試験についての学習会も開かれてる。</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>県の連絡協議会に参加して交換実習を行ったり、利用者とともに近隣のホームの見学に出かけたりしており、交流を深めながらサービスの向上に取り組んでいる。</p>		

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)
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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	<b>【小規模多機能型居宅介護のみ】</b> ○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	利用者に季節の料理の仕方や草花の育て方を教わったり、習字を書いてもらったりしながら、人生の先輩としての知恵を活かせるようにしており、ともに支えあう関係を築いている。		
<b>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</b>					
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	利用者の意向の確認のために「利用者の思い」シートを活用しながら、日頃の生活場面の中から一人ひとりの思いや意向を把握するようにしており、また、困難な場合は家族からも話を聞いて把握している。		
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	介護計画は本人や家族とも話し合い、希望や意見を取り入れながら検討し、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	3ヶ月毎に介護計画の見直しを行っており、その途中に状態変化があれば随時話し合い、状況に応じた計画を作成している。		

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)
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>					
17	39	<b>【小規模多機能型居宅介護のみ】</b> ○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)		
<b>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</b>					
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	協力医やかかりつけ医の受診に職員が付き添い、家族 と連携を取りながら適切な医療を受けられるように支援 している。		
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、かかりつけ医、職員で早めに話し合うようにして おり、職員間で情報を共有しながら、医療機関の紹介 等が行われている。		
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<b>1. その人らしい暮らしの支援</b>					
<b>(1)一人ひとりの尊重</b>					
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	利用者のプライドに配慮した言葉かけや対応に努めて おり、また、記録の作成や保管も事務室で行い、プライ バシー保護に取り組んでいる。		
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	ホームの予定や都合ではなく、利用者一人ひとりの ペースを大切にしながら、「その日をどのように過ごした いか」という希望を尊重した支援がなされている。		

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)
<b>(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</b>					
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	季節感のある献立内容となっているが、利用者と同じ食事を食べずに弁当を食べている職員の姿が、前回調査時と同様に見られた。	○	「利用者と職員が同じものを同じテーブルで食べること」のもつ意味、また、そのことにより期待される効果等に認知症高齢者ケアの観点から検討され、「食」を通じたケアの質をより向上させていく取り組みを期待したい。
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	職員の都合ではなく、利用者の希望に合わせた時間や回数で楽しく入浴できるようにしており、また、お風呂に入りたがらない人には、タイミングをみながら働きかけるようにしている。		
<b>(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</b>					
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	畑での野菜の栽培、草花への水やり、食事の準備や後片付け、習字や編み物など、これまでの経験を活かした役割や楽しみごとがもてるよう支援されている。		
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	その日の天気や本人の体調、希望を聞きながら散歩や買い物に出かけるようにしており、また、外出や外食の個別支援にも取り組まれている。		
<b>(4) 安心と安全を支える支援</b>					
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、利用者が外に出て行くときには職員も一緒に付き添うようにしており、日中は鍵をかけず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	防災計画についての運営推進会議での話し合い、消防署の協力による避難訓練は行われているが、前回調査時に予定されていた、夜間の災害発生を想定した訓練はまだ行われていない。	○	現在までの取り組みに加え、夜間の災害発生を想定した訓練等の取り組みも期待される。

山形県 あった家きやと

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	栄養士作成の献立に基づき、バランスの良い食事が提供されている。また、毎日の食事や水分の摂取量を職員が記入しており、一人ひとりの状態に合わせた支援が行われている。		
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	床暖房があるため過ごしやすく、また、玄関やホールのテーブルには季節の花、壁には手作りの品を飾り、居心地よく生活できるようにしている。		
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	居室には使い慣れた物を自由に持ち込むことができ、居心地よく過ごせるようにしている。		