

1. 評価結果概要表

作成日 2008年3月25日

【評価実施概要】

事業所番号	0870800505
法人名	株式会社 アヴィック
事業所名	エクセレントホーム なごみ
所在地 (電話番号)	茨城県龍ヶ崎市川原代町875番地 (電話) 0297-60-2302

評価機関名	特定非営利活動法人 認知症ケア研究所		
所在地	茨城県取手市井野台4-9-3 D101		
訪問調査日	平成20年3月19日	評価確定日	平成20年7月22日

【情報提供票より】(20年2月28日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成16年12月28日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	15 人	常勤13人, 非常勤2人, 常勤換算	14.4人

(2) 建物概要

建物形態	併設/単独○	○新築/改築
建物構造	木造軸組 造り 1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)	60,000 円	その他の経費(月額)	33,000 円	
敷金	有() 円 ○ 無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	○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	1,566 円		

(4) 利用者の概要(2月25日現在)

利用者人数	18名	男性	10名	女性	8名
要介護1	2名	要介護2	6名		
要介護3	5名	要介護4	4名		
要介護5	1名	要支援2	0名		
年齢	平均 77歳	最低 68歳	最高 99歳		

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	いしかわクリニック・大貫歯科佐貫診療所・龍ヶ崎済生会病院
---------	------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

「エクセレントホームなごみ」は、龍ヶ崎市の閑静な市街地に立地している。ホームには樹木や草花が植えられた広々とした庭があり、家庭菜園のスペースも有していて、利用者が屋外で安全にゆったりと過ごせるような配慮が感じられる。ホームは平屋でバリアフリー化され、認知症高齢者が暮らしやすいような設備が整っているだけではなく、ホーム全体が大変清潔で明るい印象である。理事長がめざすホーム像が明確にあり、それに向かい管理者、職員が一体となって取り組んでいる様子が窺える。職員は一人ひとりの利用者の暮らしを大切に、利用者を中心に温かな雰囲気、共にゆったりと時間を過ごしている様子であった。

【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)
	前回の外部評価では、職員が身に付けている介護用エプロンについて指摘があったが、職員間で話し合い、また利用者や家族からも意見を聴いて、やはりエプロンは必要という結論で現在もエプロンを付けて援助を行っている。また玄関の鍵については、職員間で話し合い、日中鍵をかけることの弊害について再度理解した上で、現在は徘徊する利用者の安全も考慮しながら、職員の目が届く時は開錠するようにしている。
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)
	自己評価票を記入するにあたり、スタッフミーティングで話し合いを行った。また、日々の申し送り時等に職員間で詳細な情報交換をしながら、自己評価票の記載を行った。
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)
	3ヶ月に1回の割合で運営推進会議を行っている。会議では利用者の日々の暮らしの様子やホームの行事、地域との連携のあり方に関する話し合いを行っている。今後は利用者の家族の参加も計画しており、家族と地域の方の意見を充分に取り入れたホームの運営をめざしたいと考えている。
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)
	家族からの意見や苦情は、面会時に職員が直接聴くようにしている。他に苦情目安箱を設置して直接職員に伝えにくい意見や苦情を揃えるように配慮している。意見や苦情は、苦情受付票に記録してスタッフミーティングで対応について話し合い、運営に反映するように取り組んでいる。
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)
	地域の清掃活動などには積極的にホームの理事長や職員が参加して、交流を図っている。また地域のボランティアの方がホームで太鼓や歌、踊りなどを披露してくれたり、ホームの行事に地域の方にも参加していただいたりして、地域の方との交流を常に心がけている。今後は公民館で行われている茶話会の会場にホームを提供するなど、地域の中で高齢者の交流の拠点として地域との連携をより深めたいと考えている。

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	利用者が暮らしやすいようにするためにはどのように接していったらいいのか、職員の利用者に対する思いがこもった理念がわかりやすい言葉で作られ、掲げられている。		
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	ホームの理念は、利用者や家族、来訪者、職員がいつでも目につき身近に感じられるように、玄関や各ユニットに掲示されている。また、職員は申し送り時に理念を唱和し、日々のケアの実践に反映できるように努力している。		
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	ホームに地域のボランティアの方が来て、オカリナや太鼓、歌や踊りなどを披露してくれて、利用者との交流がある。また、今後は地域の公民館でやっている茶話会に、ホームが場所を提供する予定があり、地域の高齢者の交流の拠点となるように働きかけている。地域の清掃活動にも積極的に参加して地域の一員としての役割を果たそうと努力している。		
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	昨年の自己評価、外部評価の結果については職員間で話し合い、利用者や家族からも意見をもらいながら、改善に向けて努力した。		
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	地区長や民生委員、市役所の職員、理事長、管理者が構成メンバーで、3ヶ月に1回の割合で運営推進会議を開催している。ホームでの利用者の生活の様子やホームの行事、地域との連携に関する話し合いを行っている。会議録を職員に回覧し、職員にも会議の内容を周知させている。今後は利用者や家族の参加について、働きかけをしていく予定である。		

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)
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	地域ワークショップへの参加や運営推進会議等で市の職員とは交流があり、市町村とは連携がとれやすい関係づくりができています。子供の見守り110番は今後も継続して行い、さらに4月からは地域の小学校、中学校からの体験学習の受け入れも予定しており、より一層の協働関係づくりに努力しています。		
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	家族の面会時に利用者の生活の様子や健康状態について、職員が直接報告している。また緊急時の際や、面会に来れない家族にはその都度電話で報告している。金銭管理の報告は経理担当者が行っている。		
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	ホームの行事の際に来訪した家族から直接意見を聞くようにしている。また苦情目安箱を玄関に設置して利用者や家族、来訪者からの苦情を受け付けている。家族からの意見や苦情は内容を記録して、対応について申し送り時に職員に伝達している。管理者はいただいた苦情や意見に対応したケアができていのかどうか継続して注意するようにしている。	○	行事等で家族が来訪した際に家族だけで話し合う場を設けることや、運営推進会議に家族が参加し意見をもらうなど苦情や意見を直接言いにくい家族がいることを考慮して、利用者の家族全体からの意見という形で掬い上げるなどの工夫が望まれる。また、重要事項説明書に苦情窓口担当者の明記と、第三者の苦情受付窓口(市役所や国保連)の明記など、より詳細な説明が望まれる。
9	18	○職員の異動等による影響への配慮 運営者は、利用者が馴染みの管理者や職員による支援を受けられるように、異動や離職を必要最小限に抑える努力をし、代わる場合は、利用者へのダメージを防ぐ配慮をしている	2つのユニット間での職員の異動はあるが、両ユニットの利用者と職員は全て顔なじみであるので、異動による影響はなく、混乱なく自然な形で行えている。		
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	理事長と管理者は職員に対して研修の啓発を行っている。研修後は研修報告書を記載して他の職員に回覧し、申し送り時にも研修報告書の内容を伝達している。救命救急に関する研修は年に3回計画し、消防訓練の研修は年に2回計画している。		1年間の研修計画や、各職員の経験年数に応じた研修計画を立てるなど、計画的な研修の体制づくりが望まれる。研修という形に限らず職員が中心となり、テーマを決めての勉強会などホーム独自の工夫が期待される。また、研修報告書の回覧の他に、時間をとって伝達講習の機会を設けるなど研修後の他の職員への伝達の充実が望まれる。
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	近くに新規に開設したホームがあり、少しずつ交流を深めている。管理者は他のホームとの情報交換や連携は必要であると感じていて、今後はさらに積極的に利用者や職員間の交流を行う予定である。		

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	○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	試しの宿泊を行ったり、見学を充分に行うなどして少しずつホームの雰囲気に慣れるように配慮している。利用者や家族と十分に話し合いながら個別に応じた利用開始の調整を行っている。		
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	職員は利用者の生活歴を大切にして、利用者が好きなこと、得意なことは職員が利用者に教わりながら共に行うようにしている。畑仕事や調理など利用者が自分から行おうという意欲を尊重して支援している。		
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	入居する際に利用者と家族から暮らし方の意向を聞き、それに合わせた暮らしができるように、配慮している。また、入居後も暮らし方の意向は常に把握するようにして、外出や食べたいものなど各自の希望に応じて柔軟に対応している。希望を伝えられない利用者は、家族から話しを聞いたり本人の視点に立って支援するように努力している。		
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	入居の際にアセスメントシートを用いて利用者の個性を考慮した課題を抽出している。また、スタッフミーティングで利用者の現状を話し合い、その内容を介護計画に反映させている。	○	職員の意見をとりまとめて、利用者本位の介護計画の作成に向けて努力している。今後は、介護計画を利用者と家族とともに作成できるような、利用者本人や家族の意向やアイデアが介護計画に反映できるような取り組みに期待する。また、毎日の介護記録が介護計画に挙げられている課題を意識した記録になると、さらに利用者本位の現状に即した介護計画になるものと考えている。
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	利用者の体調が変化した際はその都度、定期的には3ヶ月に1回介護計画の見直しをしている。スタッフミーティングで利用者の現状について話し合い、さらに担当職員がケアチェック表を用いて利用者の現状を把握して介護計画の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	○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	現時点では、医療面などの管理体制を整えながら、利用者と家族が将来に不安なく暮らせるように支援したいと考えている。		
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、納得が得られた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	近くの医院からの往診が2週間に1度の割合である。また必要時歯科の往診も依頼している。他に利用者と家族の希望に応じてかかりつけ医の受診を支援している。さらに、市町村の定期健康診断も年に1度受診し利用者の健康管理を行っている。利用者の体調の変化には常に注意し、体調変化のある場合は家族に相談しながら、速やかに受診する体制を整えている。		
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	ホームとしては、今後利用者の重度化、終末期に備えて、看取りケアを行うことも考えているが、すべての利用者や家族の意向を把握するには至っていない。今後徐々に重度化や看取りの体制づくりを行っていくことを考えている。	○	ホームの利用者の中には、高齢の方や家族が遠方の方もいることを考慮し、利用者と家族の意向を把握したうえで、ホームの方針を明確にして重度化や看取りのシステム作りに早急に取り組むことが望まれる。職員間で意思統一を図り、看取りに関する書類の作成や医療連携、職員の研修など具体的な取り組みを期待する。
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	管理者は職員が利用者を尊重した対応ができているかどうか常に注意している。また、職員は利用者に対して言葉かけや対応が丁寧で尊重した態度であった。今後はさらに個人情報の保護という点で充実した支援を考えている。		
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	ホームのおおよその日課は決まっているが、利用者がそれぞれその日にどのように暮らしたいか、利用者のペース、希望に応じて個別に支援している。		

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)
(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	部分的な介助や見守りを必要とする利用者が多いため、職員は利用者が混乱や誤飲をしないように注意し援助に集中している。食事の下ごしらえや片付けなど、利用者とともに行うように配慮している。	○	職員の丁寧な見守りや部分介助のもとで、利用者は安全で快適な食事が摂れているが、利用者と職員が同じ食事を同じテーブルで食べることで、さらに利用者は家庭的な安心感や楽しみを得ることも考えられるので、今後職員間での検討を希望する。
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	入浴日は週に3回と決めてはあるが、利用者の希望に応じてそれ以外でも柔軟に対応している。また入浴の時間も利用者の希望に応じて個別に対応している。体調の変化のある場合や希望があれば、清拭など個別の対応で清潔行動の支援を行っている。		
(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	絵画や畑仕事、台所仕事など利用者が好きなこと、楽しみにしていることを、なるべく生活に取り入れるように工夫している。		
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	天気の良い日は毎日散歩に出かけるようにしている。また利用者の希望に応じて買い物に出かけるなど個別に応じた外出の支援を行っている。		
(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、鍵をかけないケアに取り組んでいる	徘徊をする利用者があるため、安全を第一に考え玄関は日中でも施錠している。日中鍵をかけることについては職員間でも話し合い、弊害についても理解しているが、現時点では止むを得ないと考えている。職員の目が届く時は開錠するようしており、利用者の自由な外出の制限にはつながっていないととらえている。今後は利用者の状況に応じて検討したいと考えている。		
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	年に2回の消防訓練を実施し、消防署の指導のもと消火器の設置台数を増やしたり、非常口にステップを設置するなど対策の充実化を図っている。今後は運営推進会議で地域に災害時の協力の要請を行いたいと考えている。	○	火災の場合や地震の場合または夜間の場合など具体的な想定のもとでの避難訓練や飲料水や食料、薬品や毛布などの災害時備蓄など、災害時の対応に向けての実践的な取り組みに期待する。

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	利用者の毎日の食事摂取量や、水分摂取量について把握し記録している。飲み込みや咀嚼能力が低下している利用者には、食事を柔らかく調理したり、形態を変えたりして個別に応じた食事の支援を行っている。		
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	共用の空間には、利用者や職員の手作りのカレンダーや絵画、季節の花が飾られ、明るい家庭的な雰囲気である。リビングや廊下は窓から自然の採光が得られて快適な明るさである。ホームは全体的に清潔で落ち着いた雰囲気で、利用者が自由に過ごせるソファや座敷などのスペースも広く、自由で居心地の良い共有空間が保たれている。		
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	利用者の居室には本人の馴染みのものが持ち込んであり、その人らしさが表れた居室となっている。室内の乾燥が気になる利用者の居室には濡れたタオルを下げたりして、利用者が居心地よく過ごせるための工夫がみられる。		