

1. 評価結果概要表

作成日 2009年3月24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		(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	茨城県水戸市元石川町2523-3		
訪問調査日	平成21年3月11日	評価確定日	平成21年6月3日

【情報提供票より】(21年 2月 1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
職員数	17 人
利用定員数計	17 人
常勤	11人, 非常勤 7人, 常勤換算 7.6~7.7

(2)建物概要

建物形態	併設/ <u>単独</u>	<u>新築</u> /改築
建物構造	木造平屋造り	
	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)	60,000 円	その他の経費(月額)	円
敷金	有(円)	<u>無</u>	
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		1,566円

(4)利用者の概要(2月1日現在)

利用者人数	17名	男性	10名	女性	7名
要介護1	2名	要介護2	3名		
要介護3	6名	要介護4	5名		
要介護5	1名	要支援2	0名		
年齢	平均 歳	最低	70歳	最高	100歳

(5)協力医療機関

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

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

市街地の道路を少し入った所にホームは位置している。周りには田んぼも多く広々とした気持ちの良い環境である。ホームも広い敷地に建てられており、家庭菜園のスペースがある。庭は季節ごとに手入れが行き届いており、エントランスも広く、利用者が敷地内の屋外でもゆったり過ごせるスペースがある。運営者自らの体験が活かされ、認知症高齢者が暮らしやすいようにという配慮が所々に感じられる。職員は開設当初からの理念を大切に、特に利用者の気持ちや思いを尊重した支援を行うよう日々努力しており、利用者は安全で暖かい見守りの中穏やかな日々を過ごしている。

【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)
	前回調査での指摘に対し、家族からの意見を表す場として運営推進会議への参加を促したり、災害時の備蓄品の準備を行うなど、出来るところから少しずつでも取り組んでいこうという姿がある。
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)
	自己評価の記入は、日頃の職員からの情報を参考にしながら管理者によって行われた。
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)
	年度の初めに年間の議題を計画するなど運営推進会議を積極的に活用していこうという姿勢が伺えた。地区区長、市役所職員、ホームの運営者・職員のほか20年度からは利用者家族も交え、意見交換や情報の収集が行われている。
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)
	意見箱の活用や新たに運営推進会議への利用者家族の参加など意見が表しやすいような配慮がされている。また、重要事項説明書には苦情解決委員会についての表記もされている。
重点項目⑤	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	オカリナ演奏や散髪など様々なボランティアの受け入れが盛んに行われている。夏祭りなどホームの行事は地区長を通して地域住民へ案内を行い、子供連れなど多くの住民の参加が得られている。子ども110番の家にもなっており昨年は近隣中学の体験学習の受け入れも行っている。

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	開設当初に職員全員で作成した理念がある。「利用者様一人一人を尊重し」とあり、職員の利用者に対する日々のケアの視点が伺える。また、「地域、家族との交流」も大切にしており、暖かいホームづくりを目指す姿勢が伝わってくる。		
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	玄関、事務所、リビングなど各場所の目の付きやすい位置に掲示されている。また、毎朝申し送りの最後に職員全員で唱和し確認されている。職員は理念をふまえての利用者重視のサービスが提供出来るよう努力している。		
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	オカリナ演奏や散髪など様々なボランティアの受け入れが盛んである。夏祭りなどホームの行事では地区長を通して地区の回覧で開催・参加案内を回してもらい集客し、当日は子供連れの住民の姿もみられた。子ども110番の家にもなっており昨年は近隣中学の体験学習の受け入れも行っている。今後も地域の子ども達との交流が増えていくよう努力したいとのことである。		
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	前回の評価結果については地区長や家族に報告がされている。職員には全員がいつでも閲覧出来るようファイリングされている。前回の指摘にあった防災備蓄品については、職員から意見を聞き対応がされている。今回の自己評価は管理者が記入しているが、内容については必要に応じて職員の意見も取り入れられているとのことである。	○	次回はさらに全職員が評価結果を活かせるように、自己評価記入の段階からミーティングの機会を持つなどして意見交換を行い、職員と一緒に作成していくことを期待したい。
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	基本的な議題についての年間計画があり、3ヶ月に一度の割合で行われている。地域交流のための情報収集のほか20年度からは家族の参加もあり、ホームに対する希望や意見を出したり職員と家族、また家族同士の交流の場としても活かされている。会議の内容について報告書が閲覧ファイルに閉じられており、誰でもいつでも確認できるようになっている。		

茨城県 エクセレントホームなごみ

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	生活保護の利用者についてのやりとりを中心に、頻繁に相談等をする機会がある。また、夏祭りの時のテントを借りたりもしている。		
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	季節ごとの大きなイベントがありその報告を兼ねて『なごみ』便りを発行している。頻繁に面会に来る家族にはその都度利用者の様子を報告し、遠方により面会が少ない家族には電話にて状況が報告されている。金銭の報告については毎月の請求時にレシートを送付して確認してもらい了解が得られている。職員異動の報告は要求に応じてなされている。		
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	苦情箱の活用が積極的になされているほか、家族も運営推進会議に参加するなど意見を表せる機会を意識的に増やすよう努められている。また、重要事項説明書にはホーム内の苦情解決委員会の組織が明記されており、家族の意見や不満に前向きに対応しようとする姿勢が伺える。		苦情解決委員会に加えてさらに第三者の窓口として市の連絡窓口等を表記しておく、利用開始時に家族に対して事前に説明を行っていくことで、さらに家族の安心感が得られホームに対する信頼もより深まっていくものと思われる。
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	離職や異動は最小限になるよう努め、異動の際は利用者には出来るだけ事前に報告し、混乱やダメージを与えることがないよう配慮されている。		
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	管理者は、新人研修のほかにも職員のレベルに合った必要な研修に参加できるように促していきたいと考えているが、なかなか頻繁には参加できていないようである。研修参加後の報告会は特に設けられていないが、内容については報告書があり誰でも閲覧できるようファイリングされている。また、必要に応じて申し送り時に研修参加者からテーマ等のアナウンスがされている。	○	現在研修に関しての年間計画はなく、事前の案内も十分になされていないようである。今後は職員のレベルに合わせた研修を年間計画を基に積極的に知らせたり、レベル別の参加プログラムを作るなどして、職員が意欲的に研修に参加出来るよう啓発していくことも必要であると思われる。職員も研修の機会が増えることでそれぞれのケアの知識を向上させ、より課題を持って利用者を支援していくことが出来ると考える。
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	運営者は県の地域密着型介護サービス協議会に入っており、ネットワーク作り等の取り組みが積極的に行われている。また定期的ではないが、近隣の他ホームとの職員同士の交流の機会もあるとのことである。		

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	事前の体験入所が可能であり、1～2日なりホームで過ごし、納得してからのサービス利用が出来るよう対応されている。家族もホームで時間を過ごしなが、本人の様子を見て入居を決めることが出来るようになってい		
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や持っている身体機能を尊重し活かせるように支援している。食事や掃除、大作業についてなど利用者が知っていることから学んだり、必要な工具等の買い物に同行してもらうような機会もある。		
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	職員は利用者一人一人の気持ちや希望を会話の中から積極的に汲み取るよう努めている。言葉で気持ちを言い表す事が難しい利用者に対しては、本人の様子をよく見て気持ちを汲み取り、こちらから利用者の希望を予測して声掛けをし本人の表情から納得がえられるかどうかを判断していくなどの努力がされている。		
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	ケアは原則担当制であるが、ケアプランについては職員間で情報が共有化されており、合わせて家族の意見も組み入れながら作成されている。ケアチェック表を通して職員同士の意見交換が行われている。		なかなか面会に来ることが出来ない家族等の場合、ケアプランの内容について基本的に了解は得ていても、毎回計画書を十分に説明しサイン・捺印を頂くことが出来ないことがある。今後は郵送等の形でサイン・捺印をもらえるようにしていくことを検討中であるとのことなので、出来るだけ早い対応を期待したい。
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	モニタリングは口頭で期間ごとに行われている。また、状態に変化があるなど必要に応じての見直しも行われている。	○	現在口頭で行われているモニタリングをモニタリングシートに整理しながらケアの課題に対する評価を明確にすることで、日々の介護記録の視点も明確になり、プラン変更にも活かしていけると考える。また家族へのプラン変更の根拠説明も行いやすくなると思われるので、是非検討してみたい。

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)
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	利用者家族と相談し状態を把握しながら、可能な限り柔軟に対応できるよう支援されている。		
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	利用者本人や家族の希望によりかかりつけ医に掛かることが出来る。緊急時はホームが、通常は家族が付き添っての受診が多いが、家族が付き添ってもホームが対応してもお互いに受診結果の情報を共有できるよう連絡が取られている。		
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	重度化や終末期を考慮し家族からの相談に応じている。可能な限り医療機関との連携のなかで看取りまで行う方針であるとのことである。		ホームの考え方はある程度明確だが、やや具体性に欠けると感じた。今後は実際にホームが利用者に対して支援可能な内容を方針として整理し、それを基に早い段階から家族への説明・同意を行っていくと共に、職員とも十分に話し合いをもち利用者・家族はもちろん職員も安心して対応出来るよう体制を整えていって頂きたい。
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	個人情報の取り扱いについては家族への説明が口頭にて行われている。『なごみ』便りに載せる写真についてもプライバシーの保護を配慮した取り扱いがされている。個人ファイルも事務所にきちんと管理されている。		
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	利用者の生活ペースが優先されるよう配慮されている。朝食の時間も個人の起床時間に合わせた対応がとられている。一日の中でのスケジュールの流れはあるが、出来るだけ個人を優先した支援が行われている。食後はたばこを楽しんでいる利用者の姿もあった。		

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	職員が献立を作っているが、食材の買い物は利用者と一緒に行くこともある。外食のほか行事時には出前を利用したりと日々の食事に変化を持たせられるよう配慮されている。今後は手作り弁当を持参しての戸外でのランチを楽しむ機会も増やしていきたいとのことである。昼食後は体調の良い利用者が自分の配膳を下げる姿がみられた。		
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	原則として週2回の入浴のペースで対応されている。その他シャワーや下半身浴などが利用者の希望に添って行われている。		
(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	女性利用者は掃除や洗濯たたみなどの家事、男性利用者は日曜大工的なことや電気関係などそれぞれの得意分野を役割分担出来るよう支援が行われている。また、家庭菜園では夏野菜、サツマイモ、ジャガイモなどが栽培され、その収穫を利用者と一緒に楽しんでいるとのことである。		
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	可能な限り毎日外気浴が出来るように支援されている。ホームの周りや外を散歩したり、市のお祭りなどに出かけたり、買い物に出たりと様々な機会がある。一人での散歩を希望する利用者には職員が付き添って出かけられるように対応されている。		
(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、鍵をかけないケアに取り組んでいる	ホームの周りは田んぼの用水路なども多く危険が多いため、日中も玄関の鍵は施錠されている。今後は区長を通し地域の協力を得て、さらに利用者が安心して近所を歩くことが出来るように努力していきたいとのことである。居室の鍵はない。		
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1回の避難訓練が行われている。また、救命講習も受講されている。災害対策として約1日分の非常食の備蓄が準備されている。	○	避難訓練については夜間想定も含めて年2回実施し、夜勤時の職員の不安を軽減できるよう努力されたい。また、地区の広域避難場所を日頃から確認するとともに、地区の避難訓練にも参加してみるなど地域との協力体制を作っていくことも必要であると思われる。非常食については是非とも3日分を目標に準備されたい。

茨城県 エクセレントホームなごみ

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	栄養士の管理は行われていないが、一人ひとりの状態に合わせた食事が摂取できるように食事の量や回数を調節したりといった配慮がされている。水分についても不足することのないよう心配りがされている。		
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	食卓は窓に面しており明るい。リビングは食卓とは別に広いスペースがとられ、ゆったりテレビを観たり談笑したり洗濯ものをたたんだり、また横になったり出来るようなソファや畳のスペースがある。中庭もあり季節の花を楽しめる。季節に合った装飾品が壁や棚の上などにさりげなく飾られている。		
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のものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	居室には収納スペースが多くあり、利用者のなじみのものがゆったりと持ち込まれていた。小さな冷蔵庫があり、夏など飲み物を自室で冷やしておくことが出来る。作り付けの棚が完備されているがその中に使い慣れたタンスを持ち込んでいたり、また小さなテレビを持ち込んだりしている居室もあり、それぞれの生活を楽しんでいる様子が伺えた。		