

1 自己評価及び外部評価結果

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	1274000254		
法人名	NPO法人 あい愛		
事業所名	こころあいホーム		
所在地	千葉県富里市御料1139-32		
自己評価作成日	平成23年2月10日	評価結果市町村受理日	平成23年3月29日

※事業所の基本情報は、公表センターページで閲覧してください。(↓このURLをクリック)

基本情報リンク先	http://kaigo.chibakenshakyo.com/kaigosip/Top.do
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	特定非営利活動法人 日本高齢者介護協会		
所在地	東京都港区台場1-5-6-1307		
訪問調査日	平成23年2月28日		

【事業所が特に力を入れている点・アピールしたい点(事業所記入)】

<ul style="list-style-type: none"> * 利用者が、ゆったりと過ごせるような雰囲気づくり。 * 安全に暮らせるよう、最善の注意を払う、という意識を高めている。 * 利用者だけでなく、家族などもすべて包み込んで支援している。
--

【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】

<ul style="list-style-type: none"> ・ 「楽しく和気あいあいとした場を提供します」「住み慣れた地域で心豊かに暮らせるように生活のサポートをします」「一人暮らしを不安に思うお年寄りが安心して暮らせる場を検討します」の事業所独自の理念がそのまま実現されている、利用者本位で運営されているホームです。 ・ 同じ敷地内に併設のデイサービスの施設と連携を取り、地域との交流が盛んに行われています。 ・ 平屋建ての1ユニットの建物で、居室や居間兼食堂・廊下・トイレ・浴室等の共用部分もゆったりとした設計で、利用者の高齢化が進み、車いす使用者が増加しても十分対応できるホームです。 ・ 家族アンケートの結果からは、家族の信頼感の厚いことが窺われます。

V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目No.1~55で日頃の取り組みを自己点検したうえで、成果について自己評価します

項目	取り組みの成果 ↓該当するものに○印	項目	取り組みの成果 ↓該当するものに○印
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	63	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができている (参考項目:9,10,19)
57	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	64	通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている (参考項目:2,20)
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:38)	65	運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりが拡がったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)
59	利用者は、職員が支援することで生き生きとした表情や姿がみられている (参考項目:36,37)	66	職員は、生き生きと働いている (参考項目:11,12)
60	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目:49)	67	職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う
61	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている (参考項目:30,31)	68	職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う
62	利用者は、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らせている (参考項目:28)		

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
I. 理念に基づく運営					
1	(1)	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義をふまえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている。	早くから地域密着型サービスの意義を踏まえた、3項目からなる独自の理念を作り、ホーム内の目に付く所に掲げています。それらを職員は熟知しており、よく実践されていることが、今回の調査でも十分窺えます。	
2	(2)	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	自治会での説明会、広報、行事等で、近隣地域の方々と交流の機会を得ている。	ゴミ出し場所を近隣に提供し収集後適宜掃除をしあったり、近所の方を訪れたり、地域の行事で高齢者と交流したりしています。一方、併設のデイサービスと夏祭りを開催、近隣、婦人会、老人会から多くの方が参加し、交流を楽しんでいます。	
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	自治会での説明会あい愛だより等で、地域の人々は、理解している。		
4	(3)	○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	家族や入居者にも参加して頂き、そこでの意見をいかしている。	会議は、市の担当者、民生委員、老人会代表を外部から迎え原則2ヶ月に1回開催しています。会議では、ホームに係る各種報告に止まらず、サービスに直接関係する感染症対策等、その時々の問題について意見を交換しています。	
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業の実情やケアサービスの取り組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くよう取り組んでいる	出来るだけ取り組みを伝え、協力関係を築いている。市よりの「介護教室」の実施	市の担当者は運営推進会議に出席し、貴重なアドバイスしたりしてくれるので、分からないこと等に付き相談しやすい存在です。市の依頼により「介護教室」の事務局を務め、管理者が講師にもなっています。介護相談員も毎月来訪しています。	
6	(5)	○身体拘束をしないケアの実践 代表者および全ての職員が「介指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	身体拘束をしないケアに取り組んでいる。やむを得ない場合、家族に希望を伺う。	「身体拘束排除宣言」を明確にし玄関にも掲示しています。日中玄関は施錠せず、チャイムの音で出入りに注意し、気配があれば職員が暫く付き添い外出します。家族の強い依頼によりベッドの落下防止策を講ずることはあります。	
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止関連法について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	虐待防止の研修が開かれるたびに、申し込みをしているが、毎回定員オーバーの為、参加出来ず。ホーム内では、職員同士、防止に務めている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	ミーティング時に学ぶ機会を持った。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	利用者や家族の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い、理解を図っている。		
10	(6)	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望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	家族会や家族の来所時など、聞く機会を設け、反映させている。	利用者は厭なことははっきり意思を表明するので意向を汲み取り、また介護相談員が月に一度来訪し話を聴いています。家族は毎月開催する家族会にほぼ全員が出席しており、出される意見を参考に、新人職員の紹介を励行する等しています。	
11	(7)	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている	随時、ミーティング時など、聞く機会を設け、反映させている。	毎月定例の職員ミーティングを行い自由闊達に意見を出し合い、改善に努めています。年1回職員が行う自己評価について個別話し合いも行います。職員も何でも話やすく、良い提案はすぐ取り入れてもらえると話しています。	
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている	スタッフ達の努力や実績を把握し、職場環境、条件の整備に務めている。		
13		○職員を育てる取り組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、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	研修機会を確保している。		
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、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	同地域の施設とスタッフ交換し、体験を通して、サービスの質の向上を図っている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
Ⅱ. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスを導入する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	不安な事、要望等に耳を傾けながら契約を進め、本人が安心出来るよう、務めている。		
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスを導入する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	不安な事、家族が困っている事などに耳を傾け、関係作りを務めている。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスを導入する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	その時必要な支援を見極め、対応に努めている。		
18		○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、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	本人に、寄り添い、時には、助け合い、暮らしを共にしている。		
19		○本人を共に支えあう家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場におかず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	共に本人を支えていく関係を築いている。		
20	(8)	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	家族や友人、行きつけの店などとの関係を大切にしている。	ホームの近くに住んでいた利用者が多く、スーパーなどに行くと、顔見知りの人によって会話がはずみます。また入居前に毎日散歩していた公園に行くのを楽しみにしている人もいます。家族も気軽に訪問できる環境です。	
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	当人同士で良い関係が作れたり、逆に職員が介入した方が良い場合など、必要な支援をしている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用(契約)が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	行事のお誘いをしたり、相談に乗るなど、温かく迎えている。		
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					
23	(9)	○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	本人本位に検討したり、思いや希望の把握に務めている。	本人の意思やこだわりを最大限尊重し、やりたいこと、嫌なことを把握し、ときには家族の協力を得ながら自由に過ごせるように支援しています。集団生活の中で個々のペースを尊重し、バランスを保つことが出来るのは、職員のスキルの高さと努力によるものと思われま	
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	本人の様子やコミュニケーションを通して、生活歴などの把握に努めている。		
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	早番から夜勤者まで、現状の把握に努めている。		
26	(10)	○チームでつくる介護計画とモニタリング 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、現状に即した介護計画を作成している	日常生活の記録から課題を見出し、本人、家族などと話し合い、ケアマネジャーを中心に介護計画を作成している。	介護計画は本人、家族の意向、かかりつけ医、看護師からの情報を基に介護計画作成担当者が職員全員と話し合って作成しています。	利用者の状態の変化に伴って随時計画を見直していますが、短期・長期の目標の時期とともに、介護計画を見直す時期を明確にすることが望まれます。
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	日々の様子から小さな気づきを大切に、それをスタッフが共有している。		
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われな、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	併設されているデイサービスに協力を得たり、サービスを提供するなど、ニーズに合わせて取り組んでいる。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	公的な機関から定期的な介護相談員の来所や、身近などころでは、ボランティアの方々と協力をし、支援している。		
30	(11)	○かかりつけ医の受診支援 受診は、本人及び家族等の希望を大切にし、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	本人や家族と話し合い、かかりつけ医を決定し、適切な医療を受けている	殆どの利用者は、入居以前から受診していた医療機関に継続してかかっており、通院は主に職員が対応しています。薬局との連携はよくとれています。緊急時のための医療連携は現在模索中です。	
31		○看護職との協働 介護職は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が適切な受診や看護を受けられるように支援している	日々の中で、心身の変化を看護師に報告し、看護師が適切な対応をしている。		
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できるように、又、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。あるいは、そうした場合に備えて病院関係者との関係づくりを行っている。	かかりつけ医や協力病院と情報交換、相談に努めている。		
33	(12)	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援 重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人・家族等と話し合いを行い、事業所のできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域との関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	看取りに関する指針をもとに、こちら側で出来る事、また、本人や家族の希望を伺い話し合っている。かかりつけ医とも連携を取っている。	これまで看取りの事例が1件あります。「看取りに関する指針」をもとに、試行錯誤しながら家族と共に利用者の終末期に向き合っています。	終末期を迎えた家族の不安な心や揺れる気持ちを受けとめ、かかわる人すべてが納得できる看取りをするためにも、研修を重ね、家族と充分話し合い、医療連携を確立することが期待されます。
34		○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備えて、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	救命講習や吸引講習にも定期的に参加し、実践力を身につけている。		
35	(13)	○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全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	消防署の協力のもと、毎年2回、防災訓練を行っている。	ホーム側からの通報に消防署が駆けつける夜間も想定した実地訓練(地域の方が参加することもあります)と、自主避難訓練の2回年間に実施しています。スプリンクラーは近々設置することが決まっています。万一に備え飲食料の最低の備蓄も行っています。	

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
36	(14)	○一人ひとりの尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	人生の先輩として、また一人一人に合った言葉かけをしている。	利用者の人格を尊重し、目線を合わせてゆっくり丁寧に話すなど、人生の先輩として敬う心を持って接しています。入浴や排泄の介助の際には、タオルをかけて肌の露出を防いだり、声かけに工夫するなど、羞恥心に配慮しています。	
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	自己決定が出来るよう、さりげなく働きかけている。		
38		○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	日々、どのように過ごしたいか、入居者との会話の中で察し、希望に沿って支援している。		
39		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している	個性を大切に、いつまでも若々しくおしゃれを楽しめるよう、支援している。		
40	(15)	○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	好物や今日食べたいものなどを伺い、スタッフと共に食事準備、片づけをしている。	美味しい食事の提供を心がけています。特にお米にはこだわりを持ち、味が落ちるとすぐに変える等しています。調理の下ごしらえや配下膳など出来ることを見つけて職員と共に行っています。また利用者の好きなお餅を安全に食べられるように工夫し、喜ばれています。	
41		○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	声掛けや介助で努力するが、それでも確保出来ない時は本人の慣れ親しんだ物を捕食として摂って頂いている。		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないよう、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	口腔内の清潔保持や誤嚥予防のため、口腔ケアを行っている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
43	(16)	○排泄の自立支援 排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして、トイレでの排泄や排泄の自立にむけた支援を行っている	出来る限りトイレで自然に排泄出来るよう、一人一人の排泄パターンに合わせている。	以前は2時間ごとにトイレの誘導などを行っていましたが、昨年12月から個別に排泄の回数、時間などの統計を取ってパターンを把握し、よりきめ細かく排泄の支援をしています。これにより失禁が減るなど、排泄の自立に結びついています。	
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	少しでも多くの水分を取って頂けるように関わり、飲食物も工夫している。		
45	(17)	○入浴を楽しむことができる支援 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、職員の都合で曜日や時間帯を決めてしまわずに、個々にそった支援をしている	決まった時間ではあるが、入りたい時間を伺ったり、その時の気分を察して入浴時間を早めたり遅くしたり工夫している。	浴室の中央にヒノキの浴槽があり、介助しやすい造りになっています。個々の状態や気分に応じて入浴するなど柔軟に対応しており、毎日入る人もいます。季節にはしょうぶ湯やゆず湯などで入浴を楽しむ工夫をしています。	
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	その方に合った休息、安眠を支援している。特に寝具調節は、こまめに行っている。		
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	医師の指示のもと、看護師が中心となって定期薬や薬の変更など、連絡ノートで伝えている。症状の変化は記録し、看護師に報告している。		
48		○役割、楽しみごとの支援 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、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	台所、犬の世話、裁縫など、一人一人の好みを知り、活動的に過ごせるよう、支援している。		
49	(18)	○日常的な外出支援 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に努めている。又、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	家族との外出やスタッフとの外出「買い物や外食」を通して支援している。	天気がよければ、ホームで飼っている犬と一緒に毎日散歩に出かけています。午後はスーパーに買い物に行きます。月に1度はファミリーレストランなど、トイレの設備が整っている場所で外食をしたり、季節には初詣やお花見に行くなどの外出を支援しています。	

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
50		○お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している	買い物の時、本人が支払えるように支援している。		
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	一人一人の希望や力に応じて、電話や手紙のやりとりが出来るよう、支援している。		
52	(19)	○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)が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激(音、光、色、広さ、温度など)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	季節を感じて頂けるよう、その時期の花々や掲示物を飾っている。また、ホーム内の温度調節には、特に気をつけている。	居間兼食堂は、寝転んで休める畳敷きのスペースがかなり広く、ゆったり寛げるように工夫されています。大勢で外気浴もできる広いウッドデッキが有るので、圧迫感が有りません。9人の利用者に車椅子対応の広いトイレが5か所あり、浴室も浴槽が介助を受けやすい配置となっています。雛飾り等季節の飾り、調理の臭い等で、季節感生活感も十分感じられます。	
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	入居者の人間関係を見その時に応じて席の配置を変えてみたり居室に入られている時は必要以上に踏み入れないようにしている。		
54	(20)	○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	私物や自分で購入させた物を使用している。	居室の中は利用者によりそれぞれ雰囲気が異なります。永年愛用したと思われる整理箆笥や、仏壇、テーブル、いす、テレビ等思い思いのものが置かれ、壁や箆笥等の上には、写真や手芸品、塗り絵等が飾られ、居心地良く暮らせるよう工夫されています。	
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	トイレは使用時以外、常にドアを開けておき、判り易く入りやすくしている。また、食事の際、本人が使いやすい食器類を用いている。		