

1. 評価結果概要表

評価確定日 平成19年9月10日

【評価実施概要】

事業所番号	2274200639		
法人名	有限会社エムサービス		
事業所名	やよい苑		
所在地 (電話番号)	静岡市駿河区登呂4-27-29		(電話) 054-280-0123

評価機関名	静岡県社会福祉協議会		
所在地	静岡市葵区駿府町1-70		
訪問調査日	平成 19 年 6 月 12 日		

【情報提供票より】(18年4月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成16年3月15日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	22 人	常勤 18 人, 非常勤 4 人, 常勤換算	7.4 人

(2) 建物概要

建物形態	単独	新築
建物構造	木造	
	2 階建て	1 階 ~ 2 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)	18,000 円~
敷金	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	
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(4月1日現在)

利用者人数	18 名	男性	6 名	女性	12 名
要介護1	4 名	要介護2	8 名		
要介護3	2 名	要介護4	2 名		
要介護5	2 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 83 歳	最低	66 歳	最高	92 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	望月クリニック・静岡済生会病院・リンデン歯科・岡本石井病院
---------	-------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

市街地でありながら、住宅街に開設されているホームであり、建物の外観もモダンな造りとなっているホームである。他の住宅にも溶け込み運営者も地域に在住していることから、開設当初から地域に根ざした取り組みを行うホームとなっている。ホーム内の共有空間にややゆとりが無いように感じられるが、職員の温かみのある支援で利用者も思い思いに過ごしている。開設後3年を経過し、利用者も落ち着いて生活している様子を感じられる。ホームの役割を最大限活かして、今後の取り組みにも期待したい。

【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)
	前回の評価結果内容を検討し、計画的に改善を進めている。
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)
	自己評価を振り返りの機会として捉えて取り組んでいる。
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)
	運営推進会議は定期的な開催としているが、運営内容の説明にとどまってしまうという課題を認識し、会議メンバーの拡充と会議機能の充実に向けて検討している。
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)
	家族の意見、苦情、不安を真摯に受け止め、速やかな対応をするように努めている。やや感情的に苦情を言われる場合に苦慮しているが、根気強く理解が得られるように受け止め、解決に努めている。
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)
	管理者が地域住民でもあり、開設以降地域との交流を図るようにしている。ホームに隣接した公園で、日常的に地域住民と触れ合う機会をあり、地域行事にも参加する等交流を深めている。

2. 評価報告書

(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	「地域の中で暮らし続ける」ことを理念とし、地域住民との交流を大切にすることを明確に示している。		
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	管理者と職員は共に理念を理解し、共有している。また、その実践に向けて、情報の共有を図って取り組んでいる。		
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	運営法人はホーム開設地域にあり、昔から地域との関わりをもっている。日常での利用者の散歩等で地域住民とも交流が図られている。ギター演奏やマジック等の定期的なボランティアの訪問もある。		
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	自己評価及び外部評価の意義を十分に認識し、真摯に受け止めている。利用者の視点にたった評価の必要性を感じている。		
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	運営推進会議を定期的開催しているが、運営内容の説明にとどまっている旨の問題、課題を認識している。運営推進会議機能を活用した取り組みを検討している。市の職員、家族代表の出席がない。	○	市職員や家族代表をメンバー構成に加え、運営やサービス提供内容等の検討等が行えるような取り組みに期待したい。

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	必要に応じて市との連絡を図っているが、定期的な行き来をする場やサービス提供に関する検討までには至っていない。	○	利用者の視点にたち、サービス向上に向けた検討や話し合いがもたれるような働きかけを期待したい。
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	毎月、健康状態や金銭管理、暮らし振り等を伝えている。また、ホーム便りも発行したり、担当者からの一言を添えた手紙などを送付している。家族の訪問時にも生活状況を伝えている。		
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	意見や苦情については、全てを真摯に受け止め、則対応するように努めている。また、それらは職員間で共有し、改善するようにしている。		
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	職員の移動、離職による利用者のダメージや弊害を十分に理解している。		
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	職員の育成とサービスの質の向上に向けて、積極的に研修実施や受講促進を図っている。研修後は、その内容を全ての職員に伝えられるような仕組みも講じられている。		
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	他ホームと合同で職員研修を行っている。管理者及び経営者の定期的な交流会も開催されている。		

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)
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 本人が安心して、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、場の雰囲気徐徐に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	介護計画をもとに利用者が十分理解、納得し、その様子を確認しながら徐々にサービス提供を行うようにしている。一律的なサービスとならないように留意している。		
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	理念にも謳われているとおり、職員は利用者寄り添い、一緒に過ごすことから支えあう姿勢をもってさりげない支援を行っている。		
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	一人ひとりの希望や意向を把握し、その内容を職員間での共有するように努めている。		
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	計画策定担当者が作成したものを職員会議等で検討し、加除修正を行った計画が策定されている。職員全てが内容を共有するようにしている。		
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	利用者の状況の記録を積上げながら3ヶ月に一度は見直しを行っている。状況が変化した場合は、柔軟に見直す仕組みがある。内容は、家族にも伝えられている。		

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	○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	ホームの特性と機能を理解し、地域の様々な資源を活用した支援が臨機応変に行われている。経営者の農地を活用したりする等、柔軟な利用者へのサービス提供が行われている。		
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	週二回の往診があるが、かかりつけ医には家族の送迎をを基本としているが、希望に添うように受診支援が行われている。		
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	重度化や終末期に向けた検討が行われ、これまでもかかりつけ医や家族の意向を踏まえた看取りが行われている。ホームとしてどのような方針で対応していくかとうことは検討している。	○	利用者や家族の意向や希望、協力医の意見等も踏まえて、ホームとしてどのように取り組むかの方針策定、現在の利用者の意向把握等を行うことに期待したい。
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	利用者のプライバシーや尊厳、人格を傷つけたり、損ねることが内容に留意している。利用者への接し方などについては、職員会議でも検討している。		
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	利用者一人ひとりの意向やペースを尊重した生活支援が行われている。また、生活がマンネリとならないようにも留意している。		

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	昼食時には職員と利用者が一緒に準備を行うように努めているとのことであったが、訪問時には一部の職員だけが準備を行っていた。	○	無理強いをすることなく、利用者の関心を得るような方法でできる限り皆が関わるといった楽しい時間作りに期待したい。
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	利用者の希望に添って、入浴は毎日いつでもできるように留意している。		
(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	利用者の楽しみごとや外出支援等を行っているが、一人ひとりのホーム内での過ごし方がやや単調であり、更なる取り組みにも期待したい。		
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	ホーム前に公園もあり、一人ひとりの希望に添った外出支援が行われている。散歩、買い物等の他、自動車での外出等も積極的に行っている。		
(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	鍵をかける弊害について理解し、施錠は一切行わないケアの実践を行っている。自由に外出できる状況で、職員は見守るようにしている。		
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	地域に根付いたホームであり、運営者も地域に在住しているため、災害時等では地域住民の協力が仰げるように日ごろから関わりを得ている。		

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	食事メニューは毎日職員が利用者からの意向も踏まえてつくっている。管理者も栄養士であり、愛用のバランスにも留意している。		
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	玄関ホールに椅子やベンチが置かれているので、利用者は外部や公園の景色を見ながら話している。居間にもう少し広さがあればと感じるが、居心地良い空間づくりが行われている。		
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	居室は利用者の馴染み物品類を持ち込まれるように呼びかけているが、カレンダーや写真のない部屋も多く、やや殺風景に感じられる居室もあった。	○	利用者の嗜好や好みもあるが、引き続き居心地良い居室になるように働きかけを期待したい。