

# 1. 評価結果概要表

## 【評価実施概要】

事業所番号	0270301195		
法人名	株式会社アイリスケアサービス		
事業所名	くつろぎ保養館		
所在地 (電話番号)	〒031-0802 青森県八戸市小中野四丁目3-45 (電話) 0178-72-3111		
評価機関名	社団法人青森県老人福祉協会		
所在地	〒030-0822 青森県青森市中央3丁目20-30 県民福祉プラザ3階		
訪問調査日	平成 19年 9月 26日	評価確定日	平成 19年 11月 20日

【情報提供票より】(平成 19年 9月 7日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	昭和(平成) 13年 10月 1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	15 人, 非常勤 人, 常勤換算 7.8 人

### (2) 建物概要

建物構造	軽量鉄骨造り		
	3階建ての 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)	22,600 円	その他の経費(月額)	9,975 ~ 冬季15,225 円
敷金	有( ) 円 (無)		
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 630 円		

### (4) 利用者の概要( 9月 7日現在)

利用者人数	14 名	男性	5 名	女性	9 名
要介護1	5 名	要介護2	4 名		
要介護3	3 名	要介護4	2 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 77 歳	最低	51 歳	最高	92 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	みちのく記念病院
---------	----------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

駅に近い住宅街に位置し、近隣にはスーパー、病院、公園などがあり、買い物や通院が徒歩でできる恵まれた環境に立地している。協力病院も近く、利用者の生活支援に関する日々の相談や心身の状態変化があった際の協力と連携体制が整っており、利用者や家族には安心できる環境となっている。人としての尊厳を基本とした「自己決定権」「継続性」「残存能力」の尊重を理念に掲げ、本人の意見を尊重してやりたいことを否定せず、その人にあった家庭的でマイペースな暮らし方を提供できるよう、職員は熱意を持って日々のケアを実践している。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目	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、要改善点なし。
重点項目	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	管理者および職員はサービス評価の意義を理解しており、全職員が自己評価に取り組んでいる。評価することによりサービスを振り返り、気づきの機会として日々のケアにも活かしている。
重点項目	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)
	運営推進委員会は二ヶ月に一度開催し、ホームにおける活動への理解を深めていただくため、報告や意見交換を積極的に取り組んでいる。
重点項目	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10,11)
	家族来訪時に利用者の近況報告を行い、家族の意見、要望等を聞きケアに活かすよう努めている。玄関ホールに苦情窓口相談が明示してあるが、苦情窓口が管理者、事務員になっており、率直な意見が言いがたい状況であるため、人を介さずとも意見を出しやすい環境作り、例えば意見箱の設置等具体的な取り組みが期待される。
重点項目	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	地域の一員として町内会に加入し、地域の行事にも積極的に参加し近隣に住む人たちと触れ合う機会も多い。散歩や買い物時、気軽に声をかけあい日常的に付き合いができるよう努めている。

## 2. 評価結果(詳細)

外部評価	自己評価	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項目)	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)
<b>. 理念に基づく運営</b>					
<b>1. 理念と共有</b>					
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	地域密着型サービスの意義を職員全員が理解しており、地域生活の継続が取り込まれた事業所独自の理念が掲げられている。		
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	理念は、台所、廊下、多目的室などに掲示しており職員は日常的に確認することができる。また、申し送り時やカンファレンス等、機会あるごとに理念を共有し、理念の実践に向けて取り組んでいる。		
<b>2. 地域との支えあい</b>					
3	4	隣近所、地域とのつきあい及び地域貢献 管理者や職員は、隣近所の人と気軽に声をかけあったり、気軽に立ち寄ってもらえるような日常的なつきあいができるよう努めている。事業所は地域の一員として、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。また、地域の高齢者等の暮らしに役立つことがないか話し合い、取り組んでいる。担当職員はキャラバンメイトになるなど、地域の認知症普及活動に参加している。	地域住民の一員として町内会に加入している。買い物や散歩時には気軽に声をかけあい、日常的に付き合いができるよう努めている。散歩の途中でおすそ分けの梅を頂くなど交流も深まりつつある。祭り見学や公民館のクラブ活動等、町内の行事には、町内会からの誘いがあり、地元の人々との交流がある。		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
4	5	<p>評価の意義の理解と活用</p> <p>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</p>	<p>サービス評価の意義や目的を全職員が理解しており、自己評価作成時には職員間で話し合いがもたれ管理者がまとめている。評価結果は掲示されており、日々のケアサービスの振り返りや改善に活かされている。</p>		
5	6	<p>運営推進会議を活かした取り組み</p> <p>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</p>	<p>運営推進会議は2ヶ月に1回開催されている。その都度活動状況を報告し評価をうけ、意見をもらいサービス向上に活かしている。</p>		
6	7	<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、運営や現場の実情等を積極的に伝える機会を作り、考え方や運営の実態を共有しながら、直面している運営やサービスの課題解決に向けて協議し、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>運営推進会議以外にも、運営上の疑問点や課題があったときは積極的に関わりをもち、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>		
7	8	<p>権利擁護に関する制度の理解と活用</p> <p>管理者や職員は、地域福祉権利擁護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、必要な人にはそれらを活用できるよう支援している</p>	<p>研修会で学ぶ機会を持ち理解を深める取り組みを行っているが、全職員の理解が不足している。</p>		<p>勉強会等の場を増やし理解を深め、必要時には利用者や家族へ情報提供および、関係機関への橋渡しができる仕組みを整えることに期待したい。</p>
8	9	<p>虐待の防止の徹底</p> <p>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</p>	<p>高齢者虐待防止法についての勉強会等の機会を持ち、防止を徹底している。</p>		

外部評価	自己評価	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項目)	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>4. 理念を実践するための体制</b>					
9	10	<p>契約に関する説明と納得</p> <p>契約を結んだり解約をする際は、利用者や家族等の不安、疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている</p>	<p>入居時の契約の際には十分に時間をかけ事業所の方針について具体的に利用者や家族へ説明を行い同意を得ている。</p>		
10	12	<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合わせた報告をしている</p>	<p>面会時の報告のほか、毎月請求書を送付する際、近況を記載し送付している。</p>		
11	13	<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>苦情の窓口相談を明示しているが、受付窓口が管理者や事務員となっており、気軽に意見を出せる環境となっていない。</p>		<p>顔馴染みである職員には、率直に意見を言い難い状況もあるので、家族等が安心して苦情を表せるような環境作り、(例えば意見箱の設置等)意見を言いやすくする工夫が望まれます。</p>
12	16	<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</p>	<p>異動は殆どなく、馴染みの職員から継続して支援が受けられ、信頼関係を得られるよう努めている。</p>		

外部評価	自己評価	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項目)	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>5. 人材の育成と支援</b>					
13	17	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	事業所内外の研修に参加し、研修を報告する機会も設けられている。全職員が研修に参加できるようローテーションを組んでいる。		
14	18	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	他法人施設や協力病院との勉強会等を通じ、交流を持ちサービスの質の向上に取り組んでいる。		
<b>.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
<b>1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応</b>					
15	23	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、職員や他の利用者、場の雰囲気にならぬよう家族等と相談しながら工夫している	事前にスタッフが自宅訪問し、家族等でなければ知り得ない情報を得て、本人に合った工夫により徐々に環境になじめるようにしている。		
<b>2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援</b>					
16	24	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	郷土料理の作り方、味付け、漬物作りなど、職員が知らないこと、できないことを利用者に教えてもらったり助けてもらうなど、お互いに支えあう関係を築いている。また、職員が利用者からいたわってもらう場面もみられている。		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
<b>・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>					
<b>1. 一人ひとりの把握</b>					
17	30	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	入所者一人ひとりの希望や意向を日常の会話から引き出すようにしている。困難な場合でも、本人のこれまでの暮らしぶりをふまえ、本人本位という視点に立った話し合いがされている。		
<b>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</b>					
18	33	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	家族の意向も大事にしなが、介護計画が利用者本位となるよう、全職員がそれぞれの意見やアイデアを出し合い介護計画に反映させている。		
19	34	現状に即した介護計画の見直し  介護計画の期間に応じた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	毎月モニタリングが行われ、介護計画に対する利用者、家族の意向を確認している。また、定期的に介護計画が作成され、利用者の状態に変化が生じた場合は、随時カンファレンスを開催し計画の見直しが行われている。		
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>					
20	36	事業所の多機能性を活かした支援  本人や家族の状況、その時々々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	通院への付き添い、家族への報告、特別な外出など家族の状況により柔軟に対応している。		


外部評価	自己評価	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項目)	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)
<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>					
21	40	<p>かかりつけ医の受診支援</p> <p>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</p>	<p>本人や家族が望むかかりつけ医となっている。日頃からかかりつけ医と連携し、必要時適切な医療が受けられるように支援している。</p>		
22	44	<p>重度化や終末期に向けた方針の共有</p> <p>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</p>	<p>今後重度化した場合や緊急時の対応については話し合いがもたれている。重度化や終末期には対応していないが、協力病院に対応を依頼している。</p>		
<b>. 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>					
(1) 一人ひとりの尊重					
23	47	<p>プライバシーの確保の徹底</p> <p>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</p>	<p>利用者の誇りやプライバシーを損ねるような言動は見られなかった。また、個人情報保護法や秘密保持の理解に努めており、書類の管理方法なども徹底されている。</p>		
24	49	<p>日々のその人らしい暮らし</p> <p>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</p>	<p>日々の暮らしは、利用者一人ひとりが自分のペースで過ごすことができるよう支援されている。買い物や散歩等、希望あるときは、あまり待たせることなく対応している。</p>		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
(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					
25	51	<p>食事を楽しむことのできる支援</p> <p>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、可能な場合は利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている</p>	<p>献立には季節感のあるものや利用者のリクエストを取り入れている。メニューが郷土料理の時は味付けをお願いしたり、下ごしらえなどできる範囲で手伝ってもらっている。また、個々にお弁当箱を用意し、お弁当に詰めて食事を提供したりと食事が楽しみになるよう支援している。</p>		
26	54	<p>入浴を楽しむことができる支援</p> <p>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</p>	<p>入浴日は決まっているが、受診前のシャワー浴等、希望にあわせて柔軟に対応している。</p>		
(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					
27	56	<p>役割、楽しみごと、気晴らしの支援</p> <p>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</p>	<p>アセスメントや個別の能力把握に加え、本人の生活歴、趣味、日々の様子から日常生活場面で力を発揮できそうな役割を持てるように職員が働きかけ支援している。</p>		
28	58	<p>日常的な外出支援</p> <p>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</p>	<p>可能な限り入居者の希望に添っている。すぐに出来ない場合は、時間を約束して対応している。</p>		



外部評価	自己評価	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項目)	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)
(4)安心と安全を支える支援					
29	62	<p>身体拘束をしないケアの実践</p> <p>運営者及び全ての職員が「介護保険法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、身体拘束をしないケアに取り組んでいる</p>	職員は身体拘束の禁止項目を正しく理解し、身体拘束をしないケアを実践している。		
30	63	<p>鍵をかけないケアの実践</p> <p>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</p>	日中の玄関には鍵をかけておらず、玄関開閉時に風鈴が鳴るよう工夫している。玄関前には事務室があり人の出入りが確認しやすい環境となっている。		
31	68	<p>災害対策</p> <p>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</p>	消防署の協力を得て、年2回の火災訓練を実施している。実施日を事前に近隣に周知し協力を得られるよう働きかけている。		
(5)その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援					
32	74	<p>栄養摂取や水分確保の支援</p> <p>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</p>	献立は利用者の希望を聞きながら職員が立てているが、協力病院の栄養士にチェックしてもらい助言を得ている。利用者の食事や水分摂取量は記録され職員は情報を共有している。		
33	75	<p>感染症予防</p> <p>感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、実行している(インフルエンザ、疥癬、肝炎、MRSA、ノロウイルス等)</p>	協力病院との勉強会があり感染症の流行に随時対応している。マニュアルを作成し職員で学習して予防や対策に努めている。		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
<p><b>2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり</b></p>					
<p><b>(1) 居心地のよい環境づくり</b></p>					
34	78	<p>居心地のよい共用空間づくり</p> <p>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</p>	<p>共用の空間は室温、明るさが適度に調節され気になる音も臭いもない。随所に季節感のある飾り付けをしたり、居心地よく過ごせるよう工夫している。</p>		
35	80	<p>居心地よく過ごせる居室の配慮</p> <p>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</p>	<p>居室内のベッドやたんすは備え付けであるが、その他使い慣れた道具や寝具が持ち込まれ、その人らしい個性ある居心地のよい居室になっている。</p>		

 は、重点項目。