

1. 評価報告概要表

評価確定日 平成19年11月3日

【評価実施概要】

事業所番号	2277102188		
法人名	株式会社 アイケアサービス		
事業所名	あいの里篠ヶ瀬		
所在地 (電話番号)	浜松市東区篠ヶ瀬町345 (電話) 053-411-7577		
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28日		

【情報提供票より】(19年6月16日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成17年7月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	12 人	常勤 12人, 非常勤 0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	鉄骨造り	
	1階建て	

(3)利用料金等(介護保険自己負担分を除く)

家賃(平均月額)	45,000~65,000 円	その他の経費(月額)	円
敷金	有(100,000円)		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(50,000円)	有りの場合 償却の有無	有
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 1,300 円		

(4)利用者の概要(6月16日現在)

利用者人数	18 名	男性	5 名	女性	13 名	
要介護1	1 名	要介護2	5 名			
要介護3	5 名	要介護4	7 名			
要介護5	名		要支援2	名		
年齢	平均	86.7 歳	最低	68 歳	最高	100 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	島崎医院 さくら歯科 さくら台病院 県西部浜松医療センター
---------	-------------------------------


【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

開設して2年を迎えるホームである。多様な介護サービスを実施している法人が運営するホームであるが、管理者と職員が一丸となって利用者本位のサービス提供を実践している。ホーム内は家庭的な雰囲気づくりに配慮され、利用者も安心して生活をしている。利用者及び家族の意向を踏まえたターミナルケアについても実践し、今後もそれを充実させていく考えをもっている。日常生活で常時介護が必要な利用者や高齢者も多いが、生活動作や機能の維持を目指して体操を取り入れたりしている。今後も利用者の要望に応じたサービス提供を行っていくことにしており、期待がもてるホームである。

【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)
	前回の外部評価結果を前向きに捉え、これまでに検討を行っている。利用者のためにとの考えも強くなっているので、今後も今回の結果等を踏まえて、更なる取り組み期待したい。
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)
	自己評価は管理者が中心となり、全ての職員が取り組んだ。これまでの取り組みを振り返る良い機会であったと評価の意義と役割も十分に理解しているので、今後の取り組みに期待できる。
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)
	第1回の開催を行った。運営推進会議を積上げることで、それを活用し、ホームの運営の透明性や更なる利用者本位のサービス提供に向けて取り組むことを期待したい。
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)
	日ごろから何でも気軽に言ってもらえる雰囲気づくりに留意している。相談や意見、苦情があった場合には、些細な事柄でも組織として速やかに対応できる体制が整えられている。
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)
	地域とともに歩もうとするホームの姿勢があり、地域行事や祭り、近隣幼稚園の運動会等に参加する等、地域住民と交流するように努めている。ホームとして、地域住民との交流を深めていく必要性を考えているので、今後も積極的に取り組んで欲しい。

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	法人全体の理念が策定されている。事業所が大切にしている思いは、聞き取ることができるが、事業所独自の理念となっていない。	○	法人全体の理念をもとに、事業所としても具体化した理念を策定することを期待したい。
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	法人全体の理念を事務所に掲示し、職員会議等でも確認しながら、具体的に実践している。		
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	地域に溶け込み、根付くホームづくりを目指し、地域の祭りや幼稚園の運動会への参加等、地域行事に積極的に参加している。		
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	評価に対する意義と効果については十分理解し、今回の自己評価についても全ての職員が取り組んでいる。ユニットごとの自己評価を行い、これまでの取り組みを振り返るきっかけにもしている。	○	全ての職員で自己評価に取り組んでいるので、これからも定期的にこれを活かした検討等が行われるように期待したい。
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	運営推進会議を1回開催した。ホームの運営状況を説明したのに留まり、外部の声を運営や支援方法に反映させるにまでは至っていない。	○	運営推進会議の意義や目的を理解し、会議を重ねることで、出された意見が運営に反映され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	必要に応じた市町村との連絡を行っているが、利用者へのサービス向上に向けた定期的な話し合いにまでは行われていない。	○	介護保険の保険者である市町村には、積極的な働きかけを行い、定期的な連絡調整や協議検討が行われるように期待したい。
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	家族の訪問時には、利用者の健康状態や日常生活について伝え、金銭管理状況についても毎月報告している。健康状況に少しでも変化があった場合には、電話連絡している。		
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	訪問する家族には、気軽に何でも相談や意見、苦情が言える雰囲気づくりに努め、苦情があった場合には、法人内で速やかにそれを処理し、職員にその事例が伝えられる仕組みが整っている。意見や相談には些細な事柄にも耳を傾け、内容を職員間で共有するように努めている。		
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	職員の離職や移動についての利用者に対する弊害については理解している。ユニット間で連携が図れるように、職員の定期的な移動は行われている。		
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	新規採用職員研修、中堅職員・管理者研修等、段階に応じた研修が、法人全体で行われている。研修は月ごとに計画され、職員会議後に行われている。また、働きながら、指導を受けられるようなOJTにも力を入れている。		
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	法人内の他ホームや他職種との交流は研修等で行われているが、地域等での同業者との交流は行われていない。	○	その必要性については管理者、職員ともに理解しているので、様々な情報交換や事例・ケース検討等を地域内同業者と行われるように期待したい。

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)
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	体験入居をはじめ、利用者一人ひとりが馴染みの関係になり、徐々にサービスに馴染んでいくようなサービス提供が行われている。どのようなサービス・支援が必要かを検討している。		
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ぶ哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	職員が、利用者からアドバイスを受けて、出来る限り利用者と時間を過ごしたりすることで、自然に支えあう関係づくりとなっている。また、利用者も職員を信頼し、慕っている。		
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	利用者の希望や思いを理解し、把握するために、日常生活の中で利用者との会話や接する場面で気付いた事柄を記録し、その内容を職員で共有するようにしている。一人ひとりの希望や意向を把握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	利用者の状況を十分に把握した上で、具体的な介護計画を策定しているが、利用者及び家族の意向の反映やその説明についての記録については一部不備がある。	○	介護計画には利用者や家族の意見や意向が反映されるべきであり、なかなか家族の意見が具体的に示される場合が少ないが、その取り組みに期待したい。また、家族への説明を行った際には確認サイン(印)を得ておくことが望ましい。
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	介護計画の見直しは行われているが、計画書に記載のある目標の達成期間に応じた見直しは、書面上で確認できない。また、現状に即した実践を行っているとのことであるが、その見直した経過記録等が確認できない。	○	介護計画の見直し方法について明確にし、目標に対する具体的な期間の設定や見直しの検討経過、それまでの評価等の記録を行うようにして欲しい。

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)
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	利用者の身体機能の低下もあり、活動に対する柔軟な支援もやや困難となっている状況である。しかし、意識して柔軟なサービス提供を行っていく姿勢を有している。	○	ホームの特性を考えて、利用者一人ひとりの希望やニーズに応えるサービス提供(保険適用外も含め)を行うように期待したい。
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	受診の際には、利用者の様子が伝わるように、口頭や、書面で伝えている。また、家族・本人と一緒に病院受診に同行し、確実な状態の報告を行う場合もある。		
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	終末期の方針は、利用開始時に話し合い確認している。ホームとして、なるべく利用者、家族の意向を尊重する方針で、医師との連携を図り、一人ひとりの方針を策定している。		
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	利用者への対応は、穏やかで優しく接するように心掛けている。プライバシーの尊重についても理解を深め、個人情報の管理も確実にしている。		
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し、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ペースを最大限尊重し、その人がどのように過ごしたいのかを把握した上で、その人らしい生活ができるように支援している。		

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	利用者一人ひとりの好みを把握し、食事量が少ない人には好物を用意する等、食欲がでるように工夫をしたり、季節の食材を取り入れる等の配慮をしている。職員も利用者と一緒にゆっくりと食事をし、楽しい食事となるように配慮している。		
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	利用者の希望に沿って入浴できるように配慮している。毎日入浴する方や、週に3~4回の方など希望に沿って支援をしている。季節ごとの行事湯(菖蒲湯・ゆず湯など)や、入浴剤を使ったりと工夫している。		
(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	ホーム内での家事的な役割を中心に、利用者に無理強いすることなく、自然に洗濯・掃除・買い物・食器洗い等を職員とともに楽しく行っている。一人ひとりの嗜好を把握し、出来る限り外出も行うようにして単調な生活とならないように配慮がされている。	○	今後も利用者の状況や意向を踏まえて、充実した生活が継続できるように支援されるよう期待したい。
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	毎日の買い物、散歩、ドライブ等、積極的な外出支援をしている。また、季節に合わせての自動車による外出も行っている。		
(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	夜間以外は、鍵はかけていない。ホームとして施錠による利用者への弊害を十分に理解し、職員の連携による見守りが徹底している。		
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	防災訓練は、定期的に行っているが、地域住民への協力を仰げるような呼びかけにまでは至っていない。	○	あらゆる状況を想定し、地域住民の協力も仰げるような関係づくりにも期待したい。

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)
(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	食事管理表や水分管理表を使い摂取量の把握をしている。食事提供形態を利用者の状況に合わせ、ミキサー食や刻み食を提供したり、水分も甘くする等の工夫もしている。		
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	玄関には、ベンチが置かれ、利用者の憩いの場所となっている他、ホーム内の共有空間も利用者が居心地良く過ごせるような雰囲気づくりがされている。ホーム内は全般的に家庭的な雰囲気づくりとなっている。		
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、利用者が使い慣れた家具や調度品が持ち込まれ、好みの装飾を施す等、一人ひとりの個性ある居室となっている。		