

1. 評価報告概要表

評価確定日 平成19年11月20日

【評価実施概要】

事業所番号	2274201702
法人名	(株)アイケアサービス
事業所名	あいの里東新田
所在地 (電話番号)	静岡市駿河区東新田4-16-2 (電話)054-(268)-7002

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7月10日

【情報提供票より】(平成19年6月25日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成17年6月1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	9 人	常勤 6 人, 非常勤 3 人, 常勤換算	3 人

(2)建物概要

建物形態	併 設	新 築
建物構造	鉄骨 造り	
	2階建ての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)	50,000 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		1,267 円	

(4)利用者の概要(6月25日現在)

利用者人数	8 名	男性	2 名	女性	6 名	
要介護1	1 名	要介護2	3 名			
要介護3	3 名	要介護4	1 名			
要介護5	名		要支援2	名		
年齢	平均	86 歳	最低	79 歳	最高	98 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	駿西病院、八木歯科東新田クリニック
---------	-------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

開設3年目を向かえるホームは、運営面でも落ち着きが感じられ、職員同志のコミュニケーションも良く図られている。そのためにホーム内も明るく穏やかで、利用者にも安心して充実した生活が提供されている。実際、利用者及び家族は、ホームや職員を信頼し、何事でも相談や意見が言える関係づくりが確立している。職員は、利用者本位のサービス提供を行うことを常に考え、利用者の生活の質の向上を目指して、様々な取り組みを行うようにしている。地域に根付いたホーム運営を目指し、地域との交流も盛んで、今後の取り組みにも大いに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) 前回評価での問題や課題点を認識し、計画的に改善を図っているが、ホーム自身も認識している通り、十分に行えていない部分もあり、今後の取り組みに期待したい。
	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) 評価の意義を十分に理解し、全ての職員で取り組んだ。これまでの取り組みを振り返るとともに、今後に向けて思いを新たにするとともに、前向きに取り組んでいる。
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) ホームとして運営推進会議を活用して、更なるホーム運営に結びつけようとしているが、自治会の理解が十分に得られていない状況がある。今後も定期的に関係する中で、ホームの役割の理解を深めるとともに、利用者の更なる生活充実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) 年に2回は、利用者家族にアンケートを実施するとともに、毎月の便りで家族から気軽に相談や意見、苦情が言えるような雰囲気づくりに努めている。利用者の状況を家族にも定期的に伝え、その取り組みが利用者及び家族の信頼にも繋がっている。今後もその取り組みが継続されるように期待したい。
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) 地域に根付くホームづくりに向けて地域との交流を積極的に図っている。地域住民とも顔なじみの関係となり、気軽に声を掛けられるようにもなってきた。自治会にホームが未だ理解されていない部分もあるとのことであるが、これらの取り組みを継続し、その役割と機能が理解されるように取り組むことに期待したい。

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	運営法人として介護サービスを展開する理念を掲げている。ホームとして毎月の目標をつくり、その達成に向けて取り組んでいるが、事業所としての理念は策定していない。	○	ホームとしても課題としているが、ホームの特性や地域性に配慮した理念を策定するように期待したい。
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	職員は理念を共有し、その実践に向けて日々確認を行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	ホームとして地域に根ざした運営を図ろうと考えており、地域行事には積極的に参加している。また、近隣住民との交流も日常生活の中で深めている。	○	日常生活の中で近隣住民との交流は深まってきているが、自治会等と更に関係が深まるような積極的な取り組みに期待したい。
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	評価の役割と意義を十分に理解し、全ての職員が積極的に取り組んだ。また、これまでの取り組みを振り返るきっかけとして位置付け、今後につなげていくようにしている。		
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	運営推進会議を開催しているが、ホームの運営等についての説明が中心であり、一部理解が得られないような場面もあるとのことである。	○	今後も定期的に運営推進会議を開催し、理解を深めるとともに、利用者の視点にたつてより良いサービス提供に繋げるための話し合いを深めることに期待したい。

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	必要な場合には連絡を取り合うが、市職員とサービス向上に向けた話し合いにまでは至っていない。	○	保険者である市には積極的に働きかけを行い、サービス向上に向けた定期的な話し合いの場が設けら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生活の様子を伝え、月に一度は利用者の暮らしぶりや健康状態についての便りを金銭管理の報告とともに送付している。		
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	年に2回、利用者家族にアンケートを行い、運営やサービス提供に対する要望や意見、苦情を出してもらっている。家族とは日ごろから何でも話せられるような関係になるようにその雰囲気づくりにも努めている。		
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	職員の移動や離職についての弊害を理解し、利用者を複数担当性とする等して、その場合に対応できるようにしている。但し、これまでに移動や離職は殆ど無い。		
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	職員の質の向上について理解し、月に一度は内部研修を行っている。また、外部研修にも職員が交代で参加できるように配慮し、その内容についても全ての職員に伝えられている。		
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	必要に応じた連絡を行うようにしているが、地域内の同業者等との定期的な交流にまで至っていない。法人内の情報の共有等は行われている。	○	利用者本位のサービス提供に向けて、地域内の同業者等との交流や検討が出来る場面づくりを設けら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、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	利用者が職員や行われるサービスに馴染んで利用できるように配慮している。体験利用を踏まえて、利用者が安心してサービスを受けられる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	利用者にてできる限り寄り添い、利用者が安心できるように努めるとともに、利用者からも学ぶといった姿勢で接している。職員も利用者の尊厳を損ねることが無いように留意しながら、自然に利用者へ接している。		
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	一人ひとりの思いや意向を把握し、これまでの生活歴や趣味、嗜好を把握するように努めている。また、家族からの聞き取り内容等も全て記録するようにしている。内容は、全ての職員が共有している。		
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	月に一回以上の職員ミーティングを開き、利用者の状況等を把握し介護計画に反映させている。また、個別カンファレンスを行い、利用者や家族の思いが反映される介護計画を策定している。また、職員はその内容を全て確認できるようにしている。		
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	状況の変化や支援方法の変更の際には、速やかに計画の変更を行っているが、定期的な見直しを定めて行っていない。	○	状況の変化が無くても2～3ヶ月に一度は確認し、その確認(検討)記録が残せるようにして欲しい。

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	同じ建物に小規模多機能型居宅介護事業所があり、連携を図るとともに利用者も自由に行き来している。利用者の状況を踏まえ、ホーム機能を活かした柔軟な支援を行うように配慮している。		
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	利用者全員が希望するかかりつけ医に受診し、その受診支援も行っている。ホームとかかりつけ医との関係も良好で、情報を得られるような関係が構築されている。		
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	現在の利用者の状況は介護度も低く、元気な利用者も多いが、今後の方針について何度も話し合いを重ね、方針を決定している。また、職員全員がその内容を理解している。かかりつけ医とも連携が図られている。		
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	利用者の尊厳とプライバシーを損ねることが無いように留意し、穏やかに対応しているので、利用者も安心して職員に信頼を寄せている。個人情報の保護についても内容を理解し、適切に取り扱っている。		
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	利用者のペースを最大限大切に考え、利用者の思いや意向に添うように支援している。利用者の生活パターンも把握しながらその都度確認し、それを尊重している。		

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	食事を楽しむということの必要性を理解し、利用者とともに食事作りを行う等している。配膳や片付け等も一緒に行うように心がけ、食事時間が楽しいひとときとなるように配慮している。外食も時々行い、それを楽しみにしている利用者も多い。	○	献立決めや調理等、利用者とともに楽しい時間を過ごしている。食事時の雰囲気もとても良い。事情もあると思われるが、職員も同じテーブルで食事するように検討して欲しい。
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	いつでも入浴できるように配慮している。毎日でも入浴できる。しばらく入浴しない利用者にも上手く誘導し、入浴できるように支援している。		
(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	趣味や嗜好を把握し、絵画、書道、調理等の得意な活動が行えるように支援している。また、気晴らしにドライブや外食、買い物等も積極的に取り入れ、充実した日々が送れるように留意している。		
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	ホームに閉じこもることが無いように、日常生活の中で散歩や買物等に良く出かけるようにしている。一人ひとりにもよるが、地域住民との交流機会も広がってきている。		
(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	施錠する弊害をホーム側は十分理解しており、日中の施錠は一切行わないようにしている。基本的な考えとして、施錠は行わない支援を実践している。		
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	定期的に防災訓練が行い、避難方法等を確認している。地域防災訓練にも参加しているが、地域住民に協力を得られるまでにはいたっていない。	○	様々な場面を想定して、地域住民の協力が得られるように継続して取り組むことを期待したい。

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	個別チェック表で確認している。水分摂取にも留意し、かかりつけ医の指導も受けている。看護師も一日2回ホームにくるので、一人ひとり合わせた支援が行われている。		
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	利用者が集う共有空間には、手作りの大きなカレンダー、見やすい大きな時計等が置かれ、居心地良い共有空間づくりがされている。利用者が快適に過ごしやすく生活できるように留意している。		
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	利用者の居室は一人ひとりの個性あふれる居室となっている。絵画や仏壇等、使い慣れた家具が持ち込まれ、装飾品が持ち込まれる等、ホームもそれを支援している。		