

1. 評価報告概要表

評価確定日 平成20年1月31日

【評価実施概要】

事業所番号	2277102071
法人名	株式会社 アイケアサービス
事業所名	あいの里高塚
所在地 (電話番号)	浜松市南区高塚町4514-1 (電話) 053-445-3017

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31日

【情報提供票より】(19年7月18日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成16年4月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	16 人	常勤 16人 非常勤0人, 常勤換算 15人	

(2) 建物概要

建物形態	単独	新築
建物構造	鉄骨造り 1階建ての1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)	45,000 円	その他の経費(月額)	15,000 円
敷金	有(100,000円)		
保証金の有無 (入居一時金含む)	50,000円	有りの場合 償却の有無	有
食材料費	朝食	300 円	昼食 450 円
	夕食	450 円	おやつ 100 円
	または1日当たり 円		

(4) 利用者の概要(7月18日現在)

利用者人数	18 名	男性	3 名	女性	15 名
要介護1	5 名	要介護2	6 名		
要介護3	4 名	要介護4	2 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 84 歳	最低	75 歳	最高	91 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	さくら台病院 島崎医院
---------	-------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

浜松市郊外の佐鳴湖に近い住宅地の一角にあり落ち着いた環境の中にある開設4年目のホームである。ホーム理念である「健康で笑顔のある生活」に心掛け、利用者の身体機能の維持と向上を図り、利用者の充実した生活が継続して送れるように職員全員で取り組んでいる。楽しみごとの一つでもある食事は、職員と利用者の手作りであり、利用者の意向や好みを取り入れ、ユニットごとに異なるメニューで、体調に合わせた刻みやミキサー食にも一律でない工夫がされている。職員間の連携も良く、利用者一人ひとりの趣味や嗜好を把握し、出来ること出来ないことを職員全体共有し、さりげない支援が行われている。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	<p>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)</p> <p>評価結果は、全ての職員が確認し、改善すべき事項については定期的に検討を行い改善を進めてきた。介護計画策定や個別記録方法等の見直しや改善にも取り組んでいる。</p>
	<p>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</p> <p>全ての職員が自己評価票に記録し、それをユニットリーダーがまとめた。職員が意識をもって取り組み、これまでの支援を振り返るきっかけとした他、これまで以上の取り組みに繋げる機会として位置付けて前向きに取り組んだ。</p>
重点項目②	<p>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)</p> <p>運営推進会議はこれまで定期的に開催し、ホーム運営の透明性を図るとともに、利用者のこれまで以上の生活の拡充が図られるような検討が重ねられている。自治会代表者にも参画を得て、利用者の生活の拡充を図ることに繋がっている。今後も定期的に開催により、サービスの向上について検討されることを期待したい。</p>
重点項目③	<p>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)</p> <p>利用者の担当職員が家族との連絡を密に行い、家族の訪問時にも何でも話せるような雰囲気づくりに取り組んできている。利用者と家族、職員とが一緒に食事を摂る機会も定期的に開催され、家族がホームに意見を言える機会も設け、出された意見は運営に反映させるようにしている。出された意見や苦情を速やかに解決する仕組みも確立している。</p>
重点項目④	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>自治会の理解もあり、地域との連携が深まっている。地域行事にも積極的に参加する他、ボランティア協力者の定期的訪問や、中学生の福祉教育訪問の受入れ、日常的な小学生の訪問等、地域に根付いたホーム運営が行われ、利用者の生活の広がりにも繋がっている。</p>

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	利用者が地域の中でその人らしく暮らし続けるためのホーム理念を明確にして、内外に示している。		
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	毎朝の申し送り時に理念を読み上げ、日々確認し、その実践に取り組んでいる。		
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	運営推進会議の開催をきっかけとし、地域の情報が入りやすくなり自治会行事への参加やボランティアの来訪など、地域交流が盛んになっている。中学生の福祉教育にも協力し、実習生を受け入れている。小学生が雨宿りやトイレ拝借に立ち寄る等、地域に受け入れられ交流が深まっている。	○	今後も地域に根付いたホームづくりに取り組み、更なる地域との交流を図ることを期待したい。
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	前回評価の改善事項を具体的に改善し運営に活かしている。評価の意義と役割を理解し、全ての職員が自己評価を行い、これまでの振り返りと今後の取り組みに活かすことにしている。		
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	地域代表者である自治会長や民生委員、家族代表、市職員の出席を得て、ホームの理解を深めている他、このことにより地域の情報を得て、利用者の生活の充実にも繋がっている。	○	自治会が協力的であり、今後も定期的な開催をする中で、更なる交流の深まりに期待したい。

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	市に出向いた折には、情報交換しサービスに活かしている。	○	保険者である市(職員)には積極的に働き掛けを行い、利用者のサービス(生活の質)の向上に向けて定期的に話し合いがもた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	毎月1回、手書きの「あいの里だより」を請求書と共に家族に送付し、それに加えて利用者の日常生活の様子を担当職員が記入している。家族からもそれらの取り組みを踏まえて、安心と信頼が寄せられている。		
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	家族の訪問時には、家族から気軽に相談や意見、苦情が言われるような雰囲気づくりに努めている。家族が運営推進会議の委員になったり、家族と利用者、職員と一緒に食事を摂る家族会も定期的に行われ、意見や苦情を積極的に受入れる姿勢をもっている。		
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	移動や離職についての利用者への弊害を良く理解し、その場合にも早い時期から利用者伝える等して影響が無いように留意している。普段から複数職員によるチームケアの実践が行われている。		
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	職員の質の向上は、運営法人全体で必要性を唱えており、新規採用時には法人内で新規採用職員研修が行われ、その後の職場内研修も充実させている。外部研修にも積極的に受講させるようにして、その内容を職員が共有できるように報告がされている。	○	今後も職員に研修開催情報を広く提供し、更に受講しやすい体制づくりに期待したい。
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	外部研修に参加した同業者とその後連絡を取り合ったり、同一法人内のホームと交流しているが、地域内の同業者と定期的にケース検討を行ったり、情報交換を行う等の取り組みには至っていない。	○	利用者へのサービス提供の充実を図るために、地域内のサービス提供事業者との情報交換や様々な検討が定期的に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、場の雰囲気徐々に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	いきなりサービスを提供するのではなく、馴染みの関係の構築とサービスに慣れるように職員が一对一で支援を行う等配慮している。帰宅願望の強い利用者には家族と相談し、一時帰宅する等の配慮も行っている。		
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	食事の支度や掃除等を職員と利用者が一緒に行い、その方法を教えて貰ったり、昔話を聞かせて貰ったりと職員と利用者は対等な”お互い様”という関係を気付くようにしている。		
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	利用者の意向を把握し、その思いを現実化するために、積極的に利用者や家族に関わりもつように努めている。		
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	利用者や家族の意向を反映させるために、話し合いの場面を設け、それに基づいた計画を策定している。その内容は策定後家族に確認を得る他、職員が全て確認するような仕組みづくりも行われている。		
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	介護計画の見直しは、計画策定の期間に応じて3～6ヶ月ごと定期的に行っているが、状態が急変した場合や退院後の計画はその都度行っている。センター方式の書式の活用を検討している。		

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)
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	ホームの特性を活かし、利用者や家族の希望により墓参りや外出の支援が行われている。利用者本位のサービス提供を目指して、柔軟に対応するようにしている。		
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	本人や家族が希望するかかりつけ医への受診支援を行っている。併せて、ホーム協力医が月2回往診があり、利用者の健康に留意がされている。協力医は、24時間対応で連絡すればすぐに対応される体制が確立している。		
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	終末期や重度化した場合の対応については、ホーム内でも検討しているが、その方針策定にまでは至っていない。	○	利用者や家族の意向を踏まえ、ホームとしてどのように対応していくか、検討を重ねてその方針策定に繋げて欲しい。
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	利用者の羞恥心やプライバシーに配慮した支援が行われている。個人情報保護への理解は職員会議等で確認がされ、記録等を個別ファイルにし、利用者及び家族以外には見られないようにしている。		
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	基本となる日程にとらわれず、利用者一人ひとりの希望や気持ちを大切にして、散歩や買い物、自治会行事などに参加している。		

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	食事は全てホームで手作りされ、調理や配膳、後片付けも職員と一緒にやっている。ユニット毎に利用者の希望等によりその日のメニューが決められ、楽しいひとときとなるように配慮されている。		
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	入浴は原則として一日おきに行っているが、利用者の希望により対応している。入浴時間も定めておらず、利用者の希望する時間に入浴できるよう配慮している。		
(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	一人ひとりの趣味や嗜好を把握し、ホーム内では風船バレーや大人の塗り絵やドリルを行ったり、家事等でも一人ひとりの役割として自然に行われている。利用者ごとの何が楽しみかを把握し支援している。		
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	近隣への散歩やデパート、スーパーへの買い物や花博跡地等への馴染みの場所へ出かけている。出先では利用者の食べたい物や飲みたい物を求めるのが楽しみのひとつになっている。		
(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	利用者が外出したい気持ちを察知し職員同士が連携し、利用者と一緒に外出することもある。職員の見守りを徹底し、日中は玄関の鍵はかけないで自由な暮らしを支えている。		
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	消防署に協力を仰ぎ、防災訓練や非難訓練を定期的実施している。向のお寺の境内を一時避難所として利用することも確認されている。3日分の食料は常に確保されている。	○	運営推進会議等で、災害対策について取り上げ、地域住民にも協力が仰げるように今後の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)
(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	食事や水分の摂取量を毎日チェック表に記録し、職員が情報を共有している。毎日の献立を記録し、栄養バランスにも配慮している。		
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	居間の天井天窓からのやわらかな採光で、明るく落ち着いた雰囲気づくりが行われている。玄関周りには季節の鉢植えや、ベンチが置かれ、季節感や生活感のあるものを整えて暮らしの場を作っている。		
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	馴染みの持ち物が少ない方もいるが、家族と相談しながら個別対応している。	○	馴染みのタンスや鏡台等の持込みが少ない方でも、居室内には本人の意向を確認しながら、手づくり装飾等で、その人らしく居心地の良い居室づくり支援を今後も行って欲しい。