

# 1. 評価報告概要表

評価確定日 平成20年2月12日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2277102402		
法人名	有限会社 あおば		
事業所名	うえるケアホームあおば		
所在地 (電話番号)	浜松市北区三方原町70-10 (電 話) 053-439-8140		

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10月19日		

## 【情報提供票より】(19年10月2日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成16年11月15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 11人 非常勤 4人 常勤換算12.53人	

### (2) 建物概要

建物形態	単独	新築	
建物構造	鉄筋コンクリート造り 2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)	55,000 円	その他の経費(月額)	20,000 円
敷 金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( 120,000 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		1,500円

### (4) 利用者の概要(10月2日現在)

利用者人数	18 名	男性	4 名	女性	14 名	
要介護1	2 名	要介護2	5 名			
要介護3	7 名	要介護4	3 名			
要介護5	1 名	要支援2	0 名			
年齢	平均	84.7 歳	最低	69 歳	最高	93 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	初生クリニック とだ歯科クリニック		
---------	-------------------	--	--

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

住宅街の一角に開設されて3年が経過した。地域に根付く、地域住民と調和を図ったホーム運営を念頭に、地域自治会や近隣住民との交流を深めてきた。利用者本位のサービス提供を常に考え、利用者が充実して生活が継続できるように職員が一丸となって取り組んでいる。運営推進会議や家族会等からの外部からの意見や提言を柔軟に取り入れて、利用者の生活の幅を広げたり、運営の透明性を図っている。地域密着型サービス事業所として、地域に根付く、必要とされるホームを考えているので、今後の取り組みにも期待できる。

## 【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)
	前回評価時での大きな改善点はない。現状の取り組みを振り返り、更なる取り組みに繋げようと考えている。
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)
	評価の意義と必要性を理解し、全ての職員で自己評価に取り組んだ。これまでの取り組みを振り返る機会として、話し合いを重ねた。
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)
	運営推進会議を定期的開催し、利用者家族や地域代表者等の参画を得て運営方針の確認や目標の設定等に対する意見をj得ている。ホームの運営や利用者サービス内容の透明性を図り、より良い取り組みに向けた検討の場としての位置付けもしている。
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)
	日常的な家族との関わりの中で、気軽に何でも言える雰囲気づくりに努め、些細な意見や要望等に対しても検討するようにしている。家族会活動への支援も行われ、家族会からも意見をj得るようにしている。苦情があった際には、速やかに処理するように仕組みが確立している。
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)
	開設以降、地域に根付くホームづくりを展開してきた。日常的に地域住民と交流があり、認知症高齢者に対する理解をj深めるために独自の手作りパンフを作成する等、ホーム機能を知ってもらい取り組みも重ねている。

## 2. 評価報告書

( 部分は重点項目です )

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)
<b>I. 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	職員自身及び家族が利用したいホームづくりを目指している。利用者が自分らしく生活できるような支援に心掛け、考えを明確にしている。	○	地域密着型サービスとしてのホームの役割、方針を明文化している。地域密着型サービス提供事業所としてどのように取り組むかを課題としている。
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	職員自身が利用したいホームとなるように理念を共有し、その実現に向けて日ごろの振り返りを定期的に行いながらのサービス提供の確認を行っている。		
<b>2. 地域との支えあい</b>					
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	自治会に加入し、地域行事等にも積極的に参加するようにしている。また、開設以降、近隣住民との交流を深めている。住宅街に開設し、地域に根付くホームづくりを進めている。	○	開設以降地域住民との交流を深め、地域に溶け込んだホームとなっている。
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
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	評価を行うことの意義を職員全体で確認し、職員全てが関わり自己評価に取り組んだ。前回の評価結果を確認し、これまでの取り組みを振り返る機会として話し合いの機会を設け、今後に繋げるように考えている。		
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	地域住民や自治会代表、関係機関職員、家族及び職員等の参加で、2ヶ月に一度定期的に開催している。運営内容の報告やサービス提供状況を伝えるとともに、利用者の生活の幅を広めるような意見や提案を多く出してもらうようになった。		

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	必要に応じて市との連絡を取り、区内の情報交換会があり、その際には出席し、連携を図るようにしている。市(職員)と利用者の生活の質の向上に向けて、定期的に話し合ったり、検討したりする場面設定にまではいたっていない。	○	保険者である市(職員)に働きかけ、利用者のサービス向上に向けて、定期的な検討や話し合いをする場面づくりに期待したい。
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や健康状態を伝える他、担当職員が定期的に連絡を行うようにしている。また、定期的(年4回程度)ホーム便りを作成し、家族等に送付している。	○	家族への連絡を密接に行うように考えている。定期的に家族に何を伝えるか、家族が何を求めているかを考えているので、今後もそれに基づいて取り組んで欲しい。
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	家族が何でも気軽に言えるような雰囲気づくりに努め、些細な相談や意向も把握するように考えている。また、家族会や運営推進会議でも家族に意見を求めるようにし、運営に反映させるようにしている。家族アンケートからもそれらに信頼が寄せられている。		
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	離職や移動による弊害を理解し、できる限りそれを防ぐように職員の話し合い等を行うようにしている。また、2つのユニットそれぞれで固定しないように、全ての利用者のことを職員一人ひとりが理解するように心掛け、常に顔なじみの関係でサービス提供が行えるように留意している。	○	職員一人ひとりとの定期的な面談を行い、職場環境の改善にも努めている。離職には色々な理由もあるが、今後もその取り組みを大切にしたい。
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、サービスの向上を図るため、職場内研修の充実や必要に応じた外部研修への受講を行っている。研修内容を記録し、全ての職員が内容を共有できるように取り組んでいる。		
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	ホーム連絡協議会で情報交換や意見交換を行っている。また、日常から連絡を取り合うような関係づくりが進められている。法人内の他ホームとの交流は行っているが、地域内の介護サービス事業所とは必要に応じた連絡に留まっている現状である。	○	地域内のサービス事業者との定期的な交流や勉強会等の取り組みについて検討を期待したい。

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 (すでに取組んでいることも含む)
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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	馴染みの関係となったうえで、利用者の様子を見ながらサービス提供することを考え、利用申し込みの際には、体験利用を通じて利用に繋げるようにしている。		
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	「共に暮らすパートナーとして」利用者からも教えを請うことも多い。サービス提供を一方向的に行うのではなく、利用者の立場を踏まえ、利用者自分に自分を置き換えた支援に心掛けている。		
<b>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</b>					
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	利用者一人ひとりの思いや意向を生活歴や日常生活の言動から把握しようとしている。また、家族からもそれを把握しようとしている。把握した内容は記録し、職員で共有している。		
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	担当制としているが、職員全員で利用者一人ひとりの状況を踏まえて支援するようにしているので、アセスメントによりカンファレンスを重ねて介護計画策定を行っている。利用者一人ひとりの充実した生活に向けた具体的な計画策定を行っている。		
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	計画に基づく計画の見直しをモニタリング等を通じて行うようにしている。センター方式の導入で、見直し日を確実に記録し、見直すようにした。利用して期間の短い利用者の計画を頻繁に見直したり、状況に応じた見直しを行うようにしている。	○	計画の見直しについて、これまで以上の取り組みを行うように職員が考えている。今後も利用者本位のサービス提供に繋がられるような計画策定を期待したい。

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)
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>					
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	管理者が看護師であり、医療との連携や健康管理に留意している。利用者の生活の充実に向けたホームの機能を踏まえて、外出や外泊も自由に行えるようにしている。	○	利用者と家族が安心して利用していくために、多様な支援(機能)を既存サービスと自主的サービス併せ、いかに利用者に提供していくべきかを模索し、検討を深めることに期待したい。
<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>					
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	利用者や家族が希望するかかりつけ医への受診支援を行うとともに、ホーム協力医や総合病院等での受診にも柔軟に対応している。管理者が看護師であり、利用者の健康状況を適切に伝えている。		
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	利用者及び家族の意向に沿って、ホームやかかりつけ医等と話し合いを重ね、その対応について書面で方針を確認している。定期的に話し合いと確認をしながら、求められる終末期を迎えるように職員が一丸となって取り組むようにしている。これまでも実際に看取りを行っている。		
<b>IV. 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>					
<b>(1)一人ひとりの尊重</b>					
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	羞恥心やプライバシーに配慮して、利用者に接するように心掛けている。言葉掛けや支援方法について、利用者がどう感じるかを振り返るようにしている。また、個人情報の保護についても認識を深め、取扱いを適切に行うようにしている。		
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、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	「一人ひとりが生活の主体者」という考えの中で、一人ひとりのペースにを尊重し、希望に沿った支援が行われるように努めている。その日をどのように過ごしたいのかを把握し、充実した生活に繋げるようにしている。		

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)
<b>(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</b>					
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	利用者の希望や季節の物を取り入れながら、職員が献立を立て、利用者が出来る範囲で手伝いながら食事作りや片付けを行っている。同じ物を同じテーブルで一緒に楽しく食べながらさりげない支援がされている。		
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	時間や曜日は決めず、毎日希望する時間に入浴できるように支援している。午前～就寝時前まで入浴でき、ゆったりとリラックスできるように配慮している。1Fの浴室にはリフトが完備され、重度化した場合でも対応できる。		
<b>(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</b>					
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	一人ひとりの楽しみごとを把握し、それが行えるように支援を行っている。ホーム内の役割も自然に担われ、職員とともに楽しく担っている。安全に配慮しながらも、張り合いがもてる日々が送れるように利用者支援を行っている。		
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	利用者一人ひとりの希望に沿って積極的に外出が行えるように配慮している。ドライブや買い物、外食等時には家族の協力も得ながら関心を持って外出できるように取り組んでいる。		
<b>(4) 安心と安全を支える支援</b>					
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	施錠する弊害を良く理解し、日中の施錠は一切行わない支援を行っている。利用者の自由な行動を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	消防署の協力を得て、定期的な避難訓練を行っている。訓練を行うごとに問題や課題を出し合い、対応できるようにしている。利用者の安全と利用者自身が守るべき事柄を考え、訓練に活かすようにしている。	○	あらゆる事態を想定し、利用者が安心して安全に避難できるように今後の検討にも期待したい。また、近隣住民の協力も仰げるような仕組みについても検討して欲しい。

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)
(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	一人ひとりに応じた食事を提供するようにし、食事や水分摂取量を記録している。好みの献立としながらもバランスのとれた食事を提供するようにしている。		
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	生活感のある居心地良い共有空間にするように心掛けている。家具類やテレビ、ソファの配置や似顔絵の貼り絵等の装飾を施し、心地良い共有空間となるように配慮している。		
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	使い慣れた家具や調度品、装飾品を自由に持ち込み、利用者にとって居心地良く過ごせるような居室づくりを支援している。季節ものではない衣服をホームで預かる等の配慮もしている。		