

# 1. 評価報告概要表

評価確定日 平成20年3月13日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2274200514		
法人名	有限会社ノアホームサポート		
事業所名	ケアホームのあ		
所在地 (電話番号)	静岡市駿河区下島261-1	(電話) 054-238-3280	
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11月16日		

## 【情報提供票より】(19年9月20日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 15 年 11 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	8 人	常勤 7 人、非常勤 1 人、常勤換算	7.3 人

### (2) 建物概要

建物形態	単独	新築
建物構造	木造平屋造り 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)	65,000 円	その他の経費(月額)	73,500 円
敷金	無		
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	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		1,500円

### (4) 利用者の概要( 9月 20日現在)

利用者人数	9 名	男性 1 名	女性 8 名
要介護1	3 名	要介護2	2 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 77 歳	最低 63 歳	最高 90 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	静岡済生会総合病院・萩原医院・ナンバ歯科医院
---------	------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホーム理念は、職員と利用者が考えた「明るく、楽しく、和をもって」とし、その実現に向かって職員は一丸となって取り組んでいる。法人代表の思いも熱く、職員間の情報の共有や利用者とできる限り共に過ごすという共通の思いから、連携も図られている。利用者にはいつでも明るく、優しく接し、できる限り利用者に寄り添うさりげない支援を心掛けているので、利用者及び家族からも信頼が寄せられている。利用者と家族の絆を大切に考え、年に4回ほどの家族会を開催し、利用者職員がもてなす会食会を開催している。地域に根づくホームづくりも意識して行ってきたので、地域(近隣)住民との交流も日常的に行われ、今後の更なる取り組みにも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	<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>前回評価における改善事項は無い。常にこれまでの取り組みを振り返り、より良いサービス提供に向けた検討を行っている。</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>評価の意義を理解し、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位置付け、積極的に取り組んでいる。</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>6月に開催したのみとなっている。会議趣旨の理解はしているので、早期に改めて会議を開催し、利用者の生活の質の向上や運営の透明性を高めるための協議を定期的に行うことに期待したい。</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>家族が気軽に意見を言えるように日ごろから連絡を取り合うように努めている。定期的にホーム便りを作成し、金銭管理状況等と併せて家族に送付する他、3ヶ月に一度ホームに集まって会食会を設け、意見や要望、苦情等を把握するようにしている。意見や要望等は、運営にも反映させるようにし、苦情があった場合にも速やかに処理される体制が講じられている。</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>開設以降、地域に根ざすホームづくりを進めてきた。自治会に加入し、地域行事にも積極的に参加する他、自治会回覧版でホーム紹介やホーム内行事を行う等、気軽に立ち寄られるような取り組みも定期的に行ってきた。現在では、地域や近隣住民と日常的に関わりがあり、今後もより深めようと考えているので、これからの取り組みに期待できる。</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)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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	地域の中で、その人らしく生活する為に「明るく、楽しく、和を持って」をホーム理念としている。		
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	管理者及び職員は利用者本位のサービス提供と充実した生活を提供するために、理念内容を定期的に確認し、その実現に向けて取り組んでいる。		
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	自治会に加入し、地域活動等にも積極的に参加している。また、地域や近隣住民との交流を大切に考え、日常的な関わりの他、ホームにも足を運んでもらうような行事も行っている。地域回覧版を活用したり、広報紙を配布するなど、地域に根付いたホームとなっている。	○	ペットを飼っている近隣住民に散歩中に寄ってもらい、利用者と動物の触れ合いの場を設ける等、その交流を深める取り組みも工夫している。
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	評価の意義を理解し、全ての職員で自己評価を実施した。また、職員会議で話し合いし、改善すべき事項や更に取り組みたい事柄等を共有した。サービスを向上させるための取り組みとして位置付け、前向きに取り組んでいる。		
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	会議を6月に発足し、開催したが、その後未実施となっている。	○	運営基準で新たに設けられるので、行政職員や自治会関係者、利用者や家族等の参加を得て、定期的開催されるようにしてほしい。

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	生活保護を利用している利用者も居るので、必要に応じた連絡を取る他、市福祉課や介護保険課には、ホーム便りを送付している。	○	保険者である市(職員)に働きかけを行い、利用者のサービス向上に向けた定期的な話し合い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、利用者の生活の様子等を伝える他、毎月利用者の近況報告(利用者の体調や行事等)やホーム便りを送付している。また、月2回金銭出納状況を明細や領収書とともに送付している。定期的な電話連絡も行う等、家族との連絡を密にしている。		
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	家族が何でもいえる雰囲気づくりに努めるとともに、3ヶ月に一度「のあレストラン」という会食会を開き、意見や要望を把握するようにしている。ほぼ全ての家族の参加があり、面談も各居室で出来て、話し合いの機会としている。家族とは常に意思の疎通を図り、より良い運営に繋げるようにしている。		
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	職員の異動や離職への利用者の弊害を理解し、できる限りそれを防ぐように考えている。	○	離職は様々な事情があると思われるが、今後もそれをできる限り防ぐように検討をして欲しい。
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	サービスの質の向上には、職員の質の向上が必要であることを良く理解し、外部研修の受講を促している。内部研修も職員会議時に行うようにしている。研修受講後は、その内容の共有に努めている。	○	受講後の報告することを定め、職員間で共有する他、計画的な内部研修の実施と外部研修への参加について、検討して欲しい。
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	地域包括支援センター管内での定期的な連絡会が行われ、情報交換や抱える問題等について話し合いを行っている。他事業所との定期的な交流にまでは至っていないが、他者と学びあう必要性を良く理解し、相互訪問(学習)等を行っている。		

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>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、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	利用申込時には、利用申込者及び家族と面談し、それまでの生活状況を把握するとともに、ホームでの体験利用を勧めている。職員と顔なじみの関係となってから少しずつサービス提供を行い、利用者の様子を確認しながら合ったサービス提供を行うように努めている。		
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	利用者と共に暮らしあう気持ちを忘れずに、利用者からも教えられる考え方を職員同士で共有している。ホーム等の様々な役割が自然に一緒に行われ、ともに喜び合える関係づくりとなっている。		
<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	利用前の生活歴を把握するとともに、利用後の生活の様子から把握した思いや意向を記録し、職員会議等を通して職員間で共有するようにしている。また、ケアマネによるモニタリングや回想法も活用し、利用者の生活に対する希望等も把握するようにしている。		
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	利用者がどのように暮らして行きたいのか、どのようなサービスを求めるのか等を把握し、関係する職員で話し合い、家族の意向も踏まえて具体的な介護計画の策定を行っている。		
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	計画策定担当者であるケアマネを中心とし、3ヶ月に一度、利用者及び家族との話し合いを行い、日常生活に対する意見や要望も踏まえて、計画内容の見直しを行っている。また、必要に応じて随時見直しも行っている。	○	一人ひとりの実情を良く理解し、具体的な計画見直しを行っている。現状の心身機能の維持と向上に向け、具体的に検討を行っている。

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>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	ホームの多機能性を活かして柔軟なサービス提供を行っている。かかりつけ医への受診や墓参り、利用者の行きたい場所に個別に出向くようにする等、その時々々の要望に応えるように努めている。		
<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	利用者及び家族の希望するかかりつけ医への受診支援が行われている。受診の際には、職員も同行している。ホーム協力医との連携も図られ、必要な際に適切な医療が受けられるようにしている。	○	ホームには週に一度看護師が訪問し、利用者の健康管理を行っている。双方で情報を共有し、24時間体制で見守りが行われている。
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	終末期や重度化については、医療面での不安等もあり、シュミレーションしたり、検討を行っているが、課題となっている。利用者の思いに沿った支援をし続けたいとは考えている。	○	ターミナルケアは利用者及び家族の思いも様々であるが、希望や意向に即して対応ができるような検討を深めることを期待したい。
<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	プライバシーに配慮し、利用者の尊厳と人格を損ねることが無いような支援に配慮している。トイレ入口が食堂に面しているため、職員より改善案が出されたが、暖簾をかけることで解消する等、常々そのような事柄を検討している。ホーム便り等でも、写真を載せて欲しくない家族もいるので、了解の取れた方だけにする等、個人情報の取り扱いにも十分配慮している。		
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	一人ひとりの生活リズムとペースを尊重した支援を行っている。無理強いはいはしないが、適度な関わりは必要と考え、ホーム内外への活動を促すように心掛けている。		

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	利用者と一緒に献立を考え、仕度途中で食べたい物に変更することもある等、柔軟な支援を行っている。利用者と共に調理や準備、片づけ等を楽しく行うように配慮している。また、季節に応じた食材の使用にも留意している。		
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	希望時間に入浴できるように配慮している。いつでも入浴できるが、夕方からの入浴が殆どで、夜間の就寝前に入る利用者にも対応している。	○	浴室は明るく、広々として、浴槽も入りやすく、介助もしやすい構造となっている。
<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	ホーム内の家事等の役割は、職員と利用者が一緒に自然に行っている。何もしない利用者も居るが、楽しく充実した日々が送れるように心掛けている。一人ひとりがどのように生活したいかを把握し、それが実現するように努めている。		
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	楽しんで外出できるように、日常の散歩に同行する以外にも、食事会やドライブ、買い物等にも積極的に行くようにしている。外出先で利用者の急な外食への希望も柔軟に対応する等している。		
<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	施錠する弊害を理解し、日中の施錠は一切していない。利用者の自由な行動を見守り、職員が付き添うように心掛けている。		
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	利用者も交えた、月一度の防災(避難)訓練を行なっている。セキュリティシステムも導入している。	○	あらゆる事態を想定し、近隣住民にも協力が仰げるような働きかけや訓練にも関わってもらえるような取り組みも期待したい。

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	食事及び水分摂取量は、一人ひとり記録している。食事の献立は、利用者と共に考えて策定しているが、栄養のバランスには気をつけるようにしている。		
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	共用空間は広く、開放的である。ソファや畳も配置され利用者は自由に思い思いにくつろいでいる。テーブルにはプランターで育てた植物を飾ったり、利用者の手作り品が掲示されたりと、居心地の良い共有空間とするように心掛けている。		
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	居室には使い慣れたダンスや家具類が持ち込まれ、利用者ごと居心地良い空間づくりをしている。居心地良く過ごせるように、職員も適切に支援している。	○	利用者や家族の希望により、畳の居室への模様替えも柔軟に行っている。