

# 1. 評価報告概要表

評価確定日 平成20年3月18日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2271100691
法人名	株式会社ベストディ・サービス
事業所名	六軒町ホーム
所在地 (電話番号)	沼津市西添町10-12 (電話) 055-968-4650

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12月17日

## 【情報提供票より】( 19年 12月 1日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成15年7月1日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27人
職員数	39 人	常勤 17人, 非常勤 22 人, 常勤換算	19.85人

### (2) 建物概要

建物形態	併設	新築
建物構造	鉄筋造り 2階建ての1~2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)	90,000 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( 300,000 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( 12月1日現在)

利用者人数	25 名	男性	6 名	女性	19 名
要介護1	9 名	要介護2	6 名		
要介護3	6 名	要介護4	3 名		
要介護5	0 名	要支援2	1 名		
年齢	平均 84.5 歳	最低	75 歳	最高	98 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	旭医院、杉山病院、西家歯科医院
---------	-----------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

閑静な住宅街に開設され、4年を迎えたホームは、3ユニットありながら職員間の連携を図りつつ、利用者一人ひとりの個性を十分に尊重し、さりげない支援が実践されている。利用者の欲求を満たしながらも、充実した生活が継続できるように職員が一丸となって利用者に接している。「ホームを良くするため、利用者にとって良い支援とは、求められる支援とは」を常に職員間で話し合い、課題としながら試行錯誤を重ねているので、利用者及び家族からの信頼も厚い。地域や近隣住民との交流も開設以降積極的に行ってきており、地域行事でのホーム設備の提供や交流が自然に行われている。常に更なる取り組みを目指しているため、今後の取り組みにも期待できるホームである。

## 【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>前回の評価結果で大きな改善指摘事項は無いが、全ての職員でそれを確認し、より望まれる取り組みに計画的に改善を行ってきている。</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>評価の意義を十分理解し、全ての職員が定期的な話し合い等を設けて自己評価に取り組んだ。個々の問題や課題を共有化するとともに、それまで考えていたアイデアを出し合い、より良い運営に向けて検討する機会として取り組んだ。</p>
	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>自治会役員、民生委員や地域包括支援センター職員等がメンバーとなり、2ヶ月に一度定期的に会議を開催している。ホームの地域との関わりや利用者に対するサービスの向上に向けて、活発な意見交換や提言等を得て、有意義に開催している。会議内容は詳細に記録し、各ユニットごとで確認し、それらの検討を踏まえて運営に反映させている。</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>家族との連絡は密接に行うようにしており、定期的に毎月、金銭管理(入納)状況を伝えていく。また、サービス提供記録やホームだよりを3ヶ月に一度送付するようにしている。その他、訪問時や電話連絡時、家族との交流行事の際等に、気兼ねなく何でも言える雰囲気づくりの中で、運営やサービスに対する意見や要望等を把握し、それを全体で検討し、運営に反映させるようにしている。また、苦情のあった際には、速やかに解決できるように仕組みが確立している。</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>地域や自治会活動には開設以降積極的に参加、協力を行ってきた。地域行事ではホーム設備を提供したり、近隣小・中学生の体験学習の場として協力している。近隣住民との関わりも深まり、日常生活での自然な交流を活発に行われている。これまでの取り組んでいるが、地域に対してホーム機能を還元していく取り組みの充実を考えているので、今後にも期待できる。</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	利用者が地域の中で、有意義に悔いの残らない人生が送れるように支援する。また、家族の思いを理解し、それが癒せるような支援をする。との理念を具体的に示している。また、ホームのスローガンとして「人に優しく地域に貢献する」を内外に示している。		
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	ホーム理念については、職員がいつでも見ることのできる場所に掲示するとともに、その実現に向けて日々確認を行っている。また、月に一度開催する職員会議でもその確認を行っている。		
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	地域や地域住民との交流を開設以降大切に考えており、地域行事である側溝掃除や防災訓練、祭り等に参加している。祭りでは、出店を行ったり、ホームトイレを開放し、併せて理解も深める取り組みとしている。	○	地域の一員として、地域に馴染み、住民にも理解が深まるように取り組んでいる。
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行う等、積極的に取り組んだ。これまでの取り組みを振り返るとともに、職員一人ひとりのアイデアや課題等を共有し、具体的な改善や運営に反映させるようにしている。また、運営推進会議でも報告し、意見を得ている。		
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	運営推進会議は2ヶ月に一度定期的開催し、地域に開かれた取り組みと利用者へのサービス向上を目的に有意義に開催している。活発な意見交換や提言内容は記録し、全ての職員がその内容を確認し、サービス向上に役立てている。		

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)
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	市には必要に応じて連絡を行い、連携が図れるような関係づくりを行っているが、利用者サービスの向上に向けた定期的なケースや事例検討が行えるまでには至っていない。	○	保険者である市(職員)に働きかけ、地域密着型サービスの理念の実現に向けて、定期的な検討や関わりがもて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ている。また、金銭出納状況等は月一度その明細を伝えている。健康状態や介護計画の実施状況等は3ヶ月に一度、詳細に報告しているが、家族との連絡は密接に行うようにしている。		
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	日ごろから利用者家族がホームに対して何でもいえる雰囲気づくりに努めている。利用者家族からの意見や要望を真摯に受け止めるように考えており、定期的にアンケートも実施している。寄せられた意見等は、職員間で共有し、検討をしたうえで運営にも反映させるようにしている。		
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	異動や離職による利用者へのダメージを良く理解しており、それを防ぐようにしている。移動も最小限に留めるとともに、移動の際には利用者の状況に留意している。離職や移動も実際少なく、利用者も安心して生活している。		
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	ホーム内での計画的な研修を実施し、職員の経験や立場に応じた研修を行い、質の向上を図るために取り組んでいる。また、必要に応じた外部研修の受講も行っている。	○	質の向上に向けて、研修の充実の必要性は十分理解しているので、外部研修受講内容等の職員間の共有を行えるような仕組み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	地域包括支援センター主催の勉強会に参加し、地域の介護サービス事業者との交流や情報交換の機会を設けている。職員の相互交流や合同学習会の開催にまでは至っていない。	○	地域内同業者や他サービス事業者職員と定期的に交流したり、合同で研修等を行う機会が設けられるように検討し、その実現を期待したい。

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	利用申込みのあった際には、利用申込者及び家族と面談を重ね、顔なじみの関係となつての利用に繋げられるようにしている。事前の見学や体験利用等も行い、利用後も利用者の様子を確認しながら、一人ひとりに応じたサービス提供を行うようにしている。		
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	利用者本位のサービスを提供しようと考え、利用者の自発的な行動を促しながら共に支えあう関係づくりを行っている。利用者と共に喜び合える関係づくりに努めている。		
<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	一人ひとりの生活歴の把握に努め、日常生活における言動や仕草からの思いや希望等の把握に努めている。把握した内容は記録し、職員間でそれを共有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	利用者や家族の希望や意向を踏まえた具体的な介護計画の策定を行っている。月に一度の職員会議時には、一人ひとりの様子を確認し、記録することで計画の見直しに役立てるようにしている。		
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	3ヶ月ごとの計画見直しを行っている。毎月の職員会議で話し合った事柄を積上げ、利用者及び家族の意見も反映させて計画見直しとしている。状況の変化に応じた計画見直しは随時行っている。また、計画内容については、利用者及び家族に確認を得ている。		

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)
<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	ホーム特性を活かした柔軟なサービス提供を行っている。利用者や家族の時々々の希望に応えるように努力している。併設しているデイサービスの大浴場を利用したり、ホールや中庭を利用した行事を家族の参加も得ながら定期的に行っている。		
<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	利用者や家族の希望するかかりつけ医への支援を行い、定期的な受診の際には状況により同行もしている。また、ホーム協力医とも連携を図り、利用者の健康状況を確認しながら、適切な医療を受けられるようにしている。		
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	重度化や終末期が訪れた場合には、かかりつけ医や家族と連携を図り、家族の協力を得て必要な医療や看取りが行えるように検討している。	○	ターミナルケアに対する利用者及び家族の思いは様々で、早い時期からのその確認と対応について定期的に検討するように期待したい。
<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	一人ひとりの人格や尊厳を尊重し、さりげない支援に徹しながら、プライバシーを守るように留意している。また、個人情報の保護に関する理解も深め、適切に取り扱うようにしている。		
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	一人ひとりのペースを尊重し、生活のそれぞれの場面ごとに応じて利用者の意思を尊重するようにしている。その日をどのように過ごしたいのか、どのようにすれば充実した日々が過ごせるのかを確認し、その希望に沿って寄り添い、支援を行うようにしている。		

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 (すでに取り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	利用者の希望や嗜好を把握した上で、一緒に献立作成をしている。一緒に買い物に行き、調理や配膳、片付け等も一緒に行うようにしている。食事を摂る際には、職員も同じテーブルで利用者とともに、楽しい食事時間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	利用者の希望により、毎日いつでも入浴できるように支援している。入浴を好まない利用者にも週2回は入浴できるように誘導し、楽しくゆったりと入浴できるように支援している。		
<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	利用者の生活歴や趣味等を把握し、それが行えるように支援している。また、ホーム内の役割等も無理強いせずに利用者が自然に行っている。年間計画を立て、毎月一回は、行事を計画し、季節に合った外出や遠出を行う等、落ち着いた生活の中でも、変化のある気晴らしのある生活を工夫して提供している。	○	利用者とともに考え、楽しみごととなるような企画を定期的に設けている。利用者も楽しみにした企画が多く、生活の張り合いにも繋がっている。
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	天気の良い日には、積極的に外出し、散歩や買い物に出かけるようにしている。自動車ドライブに行ったり、中庭での昼食や外食等、日中は屋外に出て、利用者も楽しめるような支援を行っている。		
<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	施錠することの弊害を良く理解している。日中はホーム内の出入口等に一切の施錠をせず、利用者の自由な行動を見守っている。また、近隣住民の気軽な訪問も促している。		
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	年に2回は消防署の協力も得ながら防災避難訓練を行っている。職員も如何に安全に利用者の避難誘導を行うかを確認しながら訓練に臨んでいる。	○	あらゆる事態を想定し、近隣住民にも協力を仰ぎながらの訓練実施やその体制づくりを検討して欲しい。

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	利用者の意向に添ったメニューとしながらもバランスの取れた食事とするようにしている。食事や水分摂取量についての把握が行われている。利用者の状況によって、刻みやとろみをつける等の工夫も行われている。		
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	利用者の過ごしやすい環境を常に考え、居心地良い快適な共有空間づくりに留意している。共有空間には、家庭らしい雰囲気にも留意し、利用者の作品等の掲示する等、装飾にも工夫している。		
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	利用者が一人になれるプライベート空間であり、過ごしやすくリラックスできるように家族の協力も得て、過ごしやすい空間づくりを支援している。また、利用者の希望に沿って居心地良くするように支援している。		