

1. 評価報告概要表

評価確定日 平成20年8月28日

【評価実施概要】

事業所番号	2291400014		
法人名	矢崎総業株式会社		
事業所名	ヤザキケアセンター 紙ふうせん		
所在地 (電話番号)	裾野市御宿1500		(電話) 055-965-0633

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20年5月14日		

【情報提供票より】(20年4月28日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 18 年 7 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9人
職員数	14 人	常勤 7人兼務 6人非常勤 1人, 常勤換算13.5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 ~ 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)	45,000 円	その他の経費(月額)	18,000 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	有(6ヶ月)
食材料費	朝食	300 円	昼食 500 円
	夕食	500 円	おやつ 200 円
	または1日当たり 円		

(4) 利用者の概要(4月 28日現在)

利用者人数	8名	男性 4名	女性 4名
要介護1	4名	要介護2	1名
要介護3	2名	要介護4	0名
要介護5	0名	要支援2	1名
年齢	平均 83歳	最低 76歳	最高 91歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	高桑医院・おぐち医院・フジ虎ノ門病院
---------	--------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

開設2年目を迎え、利用者及び地域から必要とされる事業所であり続けるため、『地域の人から必要とされる事業者』という法人理念を、具体的でわかりやすい言葉に変えようと、職員から意見を募っている。今年代表者が変わったことで、利用者の思いの具体化や介護の見直し、アイデアを出しながらの工夫改善が行なわれている。また若い介護者育成・定着のため外部研修を積極的に取り入れながら、職員の質の向上を目指している。より良い介護サービスの追求のため努力している事業所である。

【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>前回の評価結果を受け、外部研修への積極的な参加、入浴環境の整備、重度化や終末期の対応に医療機関との連携の計画等を行っている。また課題のままとなっている項目についても、全職員で確認し、改善に向け取り組んでいる。</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>職員全員で自己評価を行い、外部評価についても前向きに捉えている。評価を受けることで、日頃見落としていたことへの新たな気づきがあり、職員の共通理解のもとサービスの質の向上に向けた取り組みができることを十分理解している。</p>
重点項目②	<p>運営推進会議は2ヶ月に1度定期的に行われている。地域住民、家族の参加協力を得ながら、活発な意見交換がなされている。今後はより利用者に近い声を吸い上げていくために、運営推進会議から家族会発足につなげていこうと考えている。運営推進会議が意義のある場になるように、さらに改善へ向け努力している。</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>家族が概ね月に1度は来訪する機会があり、その際日常の様子や健康状態等報告を行うと共に新たな不安や苦情がないか確認している。来訪できない家族には職員が自宅を訪問し、対応している。家族との信頼関係を築き意見を出しやすい雰囲気を作り、出された意見には速やかに対応できるように取り組んでいる。</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>母体である株式会社の敷地内に、オフィス、研究所、社宅、地域住民に開放された保育園、ケアセンター、ショッピングセンターなどがあり、その一角にホームがある。敷地内には理美容院、図書館、クリーニング店などもあり、一つの街となっている。その中で、社宅や自治会の行事には活発に参加し、理美容などの活用にも地域に溶け込んだサービスが行われている。</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	地域の人から必要とされる事業所であり続けるため、最高の介護を提供することを理念としている。今後はより具体的にわかりやすい言葉でサービス理念を作っていくと職員全員で話し合いを重ねている。		
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	理念を施設各所に掲げ、確認しながら実現に向け日々取り組んでいる。介護職員も個別ケアの重要性を意識しながら取り組んでいる。		
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	ホームは運営母体の敷地内にあり、設立当初より住民の理解と協力が得られている。自治会開催の行事や保育園の運動会などにも地域の一員として参加している。		
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	評価の意義は管理者、職員ともに十分理解し、全員で取り組んでいる。前回の評価結果は職員全員に報告し、改善に向け努力している。また独自の評価システムの作成にも取り組んでいる。		
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	運営推進会議は家族、地域住民の協力を得ながら定期的に開催し、利用者家族の参加により活発な意見交換の場となっている。現在、家族会の発足を検討している。		

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)
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	市の関係機関とは密に連携を取り、様々な場面で事業運営のアドバイスを受けている。管理者は問題が発生する前に報告・相談するよう努めている。		
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	かかりつけ医の定期検診時、家族に日常の暮らしぶりや健康状態について報告し、また家族から新たな不安や問題がないか確認している。来訪できない家族には職員が自宅を訪問して連絡を取っている。		
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	運営推進会議をきっかけに、家族会の発足が検討されている。意見箱の設置やアンケートの実施など、家族等の要望の把握に努めている。		
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	職員の異動はほとんど行わず、利用者とのなじみの関係づくりを大切に考えている。現状では離職者による職員の交代が目立っているが、利用者へのダメージを最小限にするよう配慮している。	○	職員の定着化と、離職による利用者へのダメージを防ぐための体制作りを検討されたい。
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	事業所の長所、短所を把握し、職員の質の向上を目指し年間計画を作成している。外部研修にも積極的に取り組むと共に、OJTによる学びの取組みの体制もできている。		
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	他事業所からの見学を受け入れるなどの交流や研修に積極的に取り組み、意見交換を行っている。今後もネットワークを広げて、サービスの向上に役立てていきたいと考えている。		

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)
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	相談を即入居につなげるのではなく、利用者、家族と十分に話し合いを重ね本事業所の利用に限らず、必要なサービスを検討している。また体験利用を実施し、ホームの雰囲気に馴染みながら無理なくサービスの利用ができるように配慮している。		
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	職員は利用者の持っている知識や経験が活かせる場面作りを考え、食事の献立を相談するなど同じ目線での介護を実践し、支えあう関係ができるよう心がけている。		
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	日常生活の中で利用者の表情・言動などから希望を把握している。今後はセンター方式を取り入れ、生活重視の支援に取り組もうと検討している。		
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	今までの介護サービスを見直していくために、職員が気付いたことを取り入れ利用者にとって必要かつ大事なことであれば変えていく努力をしている。一人ひとりの介護計画サービスをわかりやすくまとめ、確認しやすいよう工夫している。		
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	月一回の会議において意見交換を行い、利用者・家族の希望や意向を反映した生活ができる介護計画を作成している。計画の見直しも利用者の状況に合わせ随時行っている。		

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	事業所の多機能性を活かし、買い物・理美容院への同行に対応している。	○	利用者や家族の状況に応じてホーム側からもサービス提供を提案し、多機能の柔軟性を活かした取り組みを期待する。
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	利用者や家族の要望を第一とし、入居前からのかかりつけ医と家族の協力を得て、月一、二回の受診を支援している。		
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	重度化や終末期のあり方については関係者との話し合いが行われ看取り指針を定めているが、実際のサービスを行う上で医療機関との連携作りを今後の課題としている。	○	利用者や家族の気持ちの揺れや変化に注意を払い、状況の変化に伴い関係者間の話し合いの積み重ねを期待する。
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	プライバシーの確保については職員も理解しており、記録等の取り扱いに気をつけている。職員の言葉かけも相手を尊重した態度でなされている。		
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	一日の大まかな流れはあるが、本人の意思を尊重して無理に合わせることなく、一人ひとりのペースを保った対応を心掛けている。		

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	月曜から金曜までは施設内の給食センターから食事が届くので、準備、配膳などできることを職員と一緒にやっている。土曜、日曜は献立を考え、買い物に行き協力して食事の支度をしている。季節に合わせた特別食、ウッドデッキでの食事など、楽しんで食事ができるよう心がけている。		
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	入浴は毎日いつでもできるよう準備されている。毎日入りたい人、朝入りたい人、入りたくない人それぞれに対応できるよう取り組んでいる。		
(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	季節ごとの行事や外出、利用者それぞれの趣味や楽しみ、その人に合った役割を見つけ支援できるように、行事や作業を日常の暮らしの中に取り入れている。		
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	利用者の希望を引き出し、天気がよければ毎日外出の機会を作っている。また季節ごとの行事の参加や、遠足等の計画を実施している。	○	時間帯や行き先を固定化せず、一人ひとりの希望、習慣、体力等その時の状況に応じて、その人なりの外出の楽しみ方を支援することを期待する。
(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	前回から課題となっているが、現在施錠を行なっている。	○	鍵をかけることのデメリットを再度職員間で認識し、利用者の安全を確保しながら、日中施錠しないですむ工夫に取り組んでほしい。
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2回定期的に防災訓練を実施している。災害時に応援依頼ができるよう、区に対しても利用者の人数や介護度の情報を提供している。	○	日常的に地域との交流があるので、災害対策についても地域住民との訓練や、自治会訓練への参加など協力体制の構築につなげてもらいたい。

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	一日の食事や水分の摂取量をそのつど記録し、個々の状態に対応している。またそれぞれ月ごとまとめ、受診時の情報提供に役立てている。		
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	通所介護施設併用の2階にあるホームは明るく日当たりもよく居心地の良い空間を作っている。床暖房や、椅子・便座が調節できたり利用者に合わせたつくりとなっている。畳敷きの和室や適宜置かれたベンチなどが、利用者のゆったりとした日常に役立っている。		
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	家庭より使い慣れたものを持参してもらったり、利用者が作った作品や写真などを飾り居心地よい暮らしの居室作りを支援している。		