

# 1. 評価結果概要表

## 【評価実施概要】

事業所番号	270301195		
法人名	株式会社アイリスケアサービス		
事業所名	くつろぎ保養館		
所在地 (電話番号)	〒031-0802 青森県八戸市小中野四丁目3 - 45 (電話) 0178-72-3111		
評価機関名	社団法人青森県老人福祉協会		
所在地	〒030-0822 青森県青森市中央3丁目20-30 県民福祉プラザ3階		
訪問調査日	平成 20年 9月 26日	評価確定日	平成 20年 11月 19日

## 【情報提供票より】(平成20年9月3日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	昭和(平成) 13年 10月 13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 人, 常勤換算 16人

### (2) 建物概要

建物構造	軽量鉄骨造り		
	3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)	22,600 円	その他の経費(月額)	9,975 ~ 冬期15,225 円
敷金	有( ) 円 (無)		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( ) 円	有りの場合 償却の有無	有 / 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 630 円		

### (4) 利用者の概要(9月3日現在)

利用者人数	16 名	男性	5 名	女性	11 名
要介護1	4 名	要介護2	5 名		
要介護3	4 名	要介護4	3 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 77 歳	最低	60 歳	最高	93 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	みちのく記念病院、八戸クリニック歯科
---------	--------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

JR八戸線、小中野駅近くの住宅街だが、一步路地に入ればとても静かである。附近には病院・スーパー・工場・商店・公園等があり、通院・買い物・散歩が徒歩で行ける恵まれた立地条件にある。母体である協力病院は間近で、利用者の生活支援・状態の急変時、協力体制がしっかり築かれ利用者・家族にとって安心できる環境である。  
高齢者ケア3原則として「自己決定の尊重」「継続性の尊重」「残存能力の尊重」を理念に掲げ、利用者が安心して暮らせるよう職員が日夜熱心に努められている。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目	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)
	権利擁護に関する研修には管理者が参加されているが、職員への伝達が不十分なのでホーム内研修等で伝達し活用できることに期待したい。 苦情相談窓口・体制が明示され、玄関に「ご意見箱」が設置されている。利用者・家族・関係者が安心して苦情を表せるよう配慮されている。
重点項目	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	運営者・管理者・全職員は評価の意義・目的を理解しており、自己評価作成時は全職員が取り組んでいる。評価結果は伝達・掲示され、改善に向け検討がなされ具体的に活かされている。
重点項目	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)
	運営推進会議は2ヶ月に1回開催され、ホームの状況を説明している。参加メンバーより質問・意見をいただきホームへの理解を深めていただいている。
重点項目	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10, 11)
	面会時、声掛けし近況報告をされている。金銭出納報告・請求書・運営推進会議案内発送時にも報告されている。話しやすい雰囲気作りも積極的にされている。苦情相談窓口の体制も整えられている。
重点項目	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
重点項目	地域の一員として町内会に加入し、敬老会・公民館行事・祭り見物等に積極的に参加し、交流が行われている。散歩・買い物時には近所の方と気軽に声を掛け合い、日常的にお付き合い出来るよう努めている。

## 2. 評価結果(詳細)

外部評価	自己評価	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項目)	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>. 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	地域密着型サービスの意義を全職員が理解し、「自己決定」「継続性」「残存能力」の尊重を謳った理念をつくりあげている。		
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	理念は玄関・台所・多目的室等に掲示され、職員は日常的に確認し日々のケアに活かしている。又、会議・合同朝礼等で機会あるごとに話され共有されている。		
<b>2. 地域との支えあい</b>					
3	4	隣近所、地域とのつきあい及び地域貢献 管理者や職員は、隣近所の人と気軽に声をかけあったり、気軽に立ち寄ってもらえるような日常的なつきあいができるよう努めている。事業所は地域の一員として、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。また、地域の高齢者等の暮らしに役立つことがないか話し合い、取り組んでいる。担当職員はキャラバンメイトになるなど、地域の認知症普及活動に参加している。	事業所は地域の一員として町内会に参加し、敬老会・公民館行事・祭り見物等、積極的に参加し地元の人々との交流がされている。又、散歩・買い物時には気軽に声を掛け合い、日常のお付き合いができるよう努めている。		

外部評価	自己評価	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項目)	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. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
4	5	<p>評価の意義の理解と活用</p> <p>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</p>	<p>運営者・管理者・全職員は評価の意義・目的を理解しており、自己評価作成時には職員会議を中心に全職員が参加している。又、その評価は伝達され掲示されている。</p>		
5	6	<p>運営推進会議を活かした取り組み</p> <p>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</p>	<p>運営推進会議を2ヶ月に1回開催し、状況報告・課題等が話し合われ、意見等をいただいている。結果は朝礼・職員会議等で伝達・検討し、サービスの向上に活かしている。</p>		
6	7	<p>市町村との連携</p> <p>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、運営や現場の実情等を積極的に伝える機会を作り、考え方や運営の実態を共有しながら、直面している運営やサービスの課題解決に向けて協議し、市町村とともにサービスの質の向上に取り組んでいる</p>	<p>運営推進会議以外にも市担当者は、運営上の疑問点・事業所の実情報告等で関わりを積極的に持ち、事業所の考えや実情を共有し、サービスの向上に努めている。</p>		
7	8	<p>権利擁護に関する制度の理解と活用</p> <p>管理者や職員は、地域福祉権利擁護事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、必要な人にはそれらを活用できるよう支援している</p>	<p>管理者は研修の機会がありますが、伝達は不十分で全職員への周知徹底がなされておらず、体制が万全とはいえない。</p>	○	<p>管理者・職員は今後、外部研修会の機会・参加人員等検討し、ホーム内研修等で理解を深め、利用者・家族への情報提供ができるよう努められることを期待したい。</p>
8	9	<p>虐待の防止の徹底</p> <p>管理者や職員は、高齢者虐待防止関連法について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内で虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている</p>	<p>高齢者虐待防止法についての勉強会の機会を持ち、全職員の理解が深まるよう話し合いが行われ、防止に努めている。</p>		

外部評価	自己評価	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項目)	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>4. 理念を実践するための体制</b>					
9	10	<p>契約に関する説明と納得</p> <p>契約を結んだり解約をする際は、利用者や家族等の不安、疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている</p>	<p>契約時、利用者・家族の不安や疑問点に答える為、事業所の方針・重要事項説明を具体的に丁寧にされ、納得の上で同意を得ている。</p>		
10	12	<p>家族等への報告</p> <p>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合わせた報告をしている</p>	<p>面会時、その都度及び毎月の金銭出納の報告、運営推進会議の案内配布時等に行い、利用者・家族に合わせた報告を積極的にしている。</p>		
11	13	<p>運営に関する家族等意見の反映</p> <p>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</p>	<p>訪問時、電話等で常に問いかけをし、何でも言ってもらえる雰囲気作りをしている。苦情相談窓口は明示され、「ご意見箱」も設置されている。</p>		
12	16	<p>職員の異動等による影響への配慮</p> <p>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</p>	<p>運営者は馴染みの職員が支援することが重要と考えており、組織としての異動以外は殆どなく、代わる時はスムーズに移行できるよう配慮されている。</p>		

外部評価	自己評価	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項目)	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>5. 人材の育成と支援</b>					
13	17	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	法人の勉強会は年複数回あり、職員に資格を取得するようすすめている。又、職員の研修計画がなく段階的研修が行われていない。	○	運営者は職員の段階に応じて、年間計画を作成し法人外の研修にも参加されるよう配慮されることを期待したい。
14	18	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	運営者は地域グループホーム協会に参加されている。職員は関連事業所との交流に積極的に参加し情報交換するなど、他施設との交流を図っている。		
<b>.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
<b>1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応</b>					
15	23	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、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	本人が安心して暮らしていただく為に、利用前に面談をして家族と相談し生活歴等を聞き出し、馴染めるよう本人に合った工夫をしている。		
<b>2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援</b>					
16	24	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	職員は利用者が人生経験豊かな方であるという共通の認識を持ち、敬っている。利用者とは日々喜怒哀楽を共にし、お互いに支え合う関係を築いている。		

外部評価	自己評価	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項目)	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>・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>					
<b>1. 一人ひとりの把握</b>					
17	30	<p>思いや意向の把握</p> <p>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</p>	<p>一人ひとりの思いや意向の把握には、本人と職員、利用者同志の会話・表情等に関心を払い、希望・意向をくみ取っている。家族・関係者より情報を得ている。</p>		
<b>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</b>					
18	33	<p>チームでつくる利用者本位の介護計画</p> <p>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</p>	<p>本人・家族・関係者の思いを尊重し、個別の具体的な介護計画を作成している。利用者本位となるよう全職員の意見交換・モニタリング等を行っている。</p>		
19	34	<p>現状に即した介護計画の見直し</p> <p>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</p>	<p>職員はミーティング、毎日のモニタリング等で利用者の今の意向・状況を確認している。又、職員は本人・家族の要望を取り入れ、状態の変化に柔軟に対応できるように見直しを行っている。</p>		
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>					
20	36	<p>事業所の多機能性を活かした支援</p> <p>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</p>	<p>母体である医療法人との連携体制を活かし、24時間体制で支援している。通院・外出等、本人・家族の要望を入れ臨機応変に対応している。</p>		

外部評価	自己評価	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項目)	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>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>					
21	40	<p>かかりつけ医の受診支援</p> <p>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</p>	<p>本人・家族と相談し、本人・家族が望むかかりつけ医となっている。事業所の協力医の他、かかりつけ医の受診が支援されている。</p>		
22	44	<p>重度化や終末期に向けた方針の共有</p> <p>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</p>	<p>重度化・終末期については、早くから家族・医師・看護師を交えて話し合いがあり、関係者全体の方針の共有化が図られている。</p>		
<b>. 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>					
23	47	<p>プライバシーの確保の徹底</p> <p>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</p>	<p>全職員は一人ひとりの誇りやプライバシーを損ねる言動をしないよう日々の関わりの中で徹底されている。個人情報保護や秘密保持についても、ミーティング等で徹底を図っている。</p>		
24	49	<p>日々のその人らしい暮らし</p> <p>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</p>	<p>基本的な一日の流れの中で、一人ひとりが自分のペースで暮らせるよう支援されている。散歩・買い物も柔軟に対応している。</p>		

外部評価	自己評価	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項目)	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					
25	51	<p>食事を楽しむことのできる支援</p> <p>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、可能な場合は利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている</p>	<p>利用者と職員は食事作りを一緒に楽しんでいる。お手伝いは可能な範囲内で仲良く行われている。郷土料理の味付けや下ごしらえ、漬物作りも協力して行っている。</p>		
26	54	<p>入浴を楽しむことができる支援</p> <p>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</p>	<p>入浴日は決まっているが、利用者のその日の体調を把握し、一人ひとりに合わせ柔軟に対応している。</p>		
(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					
27	56	<p>役割、楽しみごと、気晴らしの支援</p> <p>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</p>	<p>食事・漬物作り、花や野菜の栽培・書道・俳句等一人ひとりの生活歴・趣味力に合わせ支援をしている。気晴らしに協力病院のバスで遠くへの外出もしている。</p>		
28	58	<p>日常的な外出支援</p> <p>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</p>	<p>日常的に声掛けをし、利用者の外出希望に添っている。又、月に2回程、天気や本人の気分・体調に応じてドライブに出かけ、他に散歩・買い物等支援している。</p>		



外部評価	自己評価	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項目)	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)
(4)安心と安全を支える支援					
29	62	身体拘束をしないケアの実践 運営者及び全ての職員が「介護保険法指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、身体拘束をしないケアに取り組んでいる	職員は具体的な身体拘束の禁止項目を理解し、研修・職員会議・申し送り等で共有化が図られ実践している。		
30	63	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	玄関はプッシュ式自動ドアで開閉時に風鈴が鳴るよう工夫されており、日中は施錠されていない。玄関前は事務室で人の出入りが確認でき、居室でも鍵をかけないケアをしている。		
31	68	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、年2回の避難訓練・避難場所・避難経路の確認等が全職員に周知徹底されている。町内の協力病院との話し合いも行われている。		
(5)その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援					
32	74	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	献立は利用者と相談し職員がたてているが、利用者個人毎の日常記録表で食事の量・水分摂取量・排便・排尿回数・バイタル等把握され、全職員は情報を共有している。		
33	75	感染症予防 感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、実行している(インフルエンザ、疥癬、肝炎、MRSA、ノロウイルス等)	協力病院での勉強会や研修があり参加し、細かくマニュアルを作成している。情報収集等も行われており、全職員は予防・対策に努めている。		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
<p><b>2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり</b></p>					
<p><b>(1) 居心地のよい環境づくり</b></p>					
34	78	<p>居心地のよい共用空間づくり</p> <p>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</p>	<p>共有空間の色合いは穏やかな色柄で、室温・明るさは適度に調節されている。季節感のある飾りが随所にあり、利用者が居心地良く安心して暮らせるよう配慮されている。</p>		
35	80	<p>居心地よく過ごせる居室の配慮</p> <p>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</p>	<p>利用者の使い慣れた道具や馴染みの家具を持ち込まれ、その人らしく過ごせるよう配慮されている。</p>		

 は、重点項目。