

1. 評価報告概要表

評価確定日 平成21年3月30日

【評価実施概要】

事業所番号	2277102071		
法人名	株式会社アイケアサービス		
事業所名	あいの里高塚		
所在地 (電話番号)	浜松市南区高塚町4514-1		(電話) 053-445-3017

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12月15日		

【情報提供票より】(20年 12月 3日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成16年4月1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15人, 非常勤2人, 常勤換算 15.4人	

(2) 建物概要

建物形態	単独	新築
建物構造	鉄骨 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)	45,000~65,000 円	その他の経費(月額)	15,000 円
敷 金	有(100,000円)		
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(期間:24か月)
食材料費	朝食	300 円	昼食 450 円
	夕食	450 円	おやつ 100 円
	または1日当たり _____ 円		

(4) 利用者の概要(12月3日現在)

利用者人数	16 名	男性	4 名	女性	12 名
要介護1	4 名	要介護2	4 名		
要介護3	4 名	要介護4	3 名		
要介護5	1 名	要支援2	名		
年齢	平均 84.3 歳	最低	76 歳	最高	92 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	フローラルクリニック、さくら台病院
---------	-------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

住宅街の一角にあるホームは、広い敷地の中の平屋建てで、内部もゆとりの有る造りになっている。利用者の誇りを尊重し、安心して暮らせるよう福祉の心を持って支援していくことを職員一同で目標とし、一人ひとりの利用者の思いや希望を大切に考えている。ゆったりと流れる時間の中で、利用者それぞれが、自分のできることを楽しみながらやっており、職員は一人ひとりの趣味や嗜好、生活歴などの情報を共有し、さりげない支援を行っている。利用者が楽しみとしている食事やおやつを大切に考え、共に手作りし、体調に合わせた対応を行っている。地域のボランティアの訪問も多く、利用者も楽しみにしている。

【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>ホーム独自の理念作りに、全職員で取り組み、実践していこうとしている。市との連携を取るため、区役所担当者に積極的な働きかけを行っている。また、同業者との交流にも努めている。利用者が、落ち着いて暮らせる居室造りも、家族に働きかけたり、手作りの品を飾るなど改善に向けて取り組んでいる。外部評価の意義をよく理解し、サービス向上に活かしている。</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>職員全員が自己評価票を記入し、ユニットリーダーがまとめた。それぞれの職員が取り組むことにより、利用者に対するこれまでのケアを振り返る場としたり、ホームの方針や在り方について再確認ができるきっかけとし、前向きに取り組んでいる。</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>運営推進会議は、これまで4か月に一度開催していたものが、ホーム長の交代により現在定期的な開催が難しくなっている。これまでの会議では、自治会長や民生委員、行政担当者、家族代表者が参加し、ホームの状況を知らせたり、行事の報告を行っている。また、活発な意見交換が行われる中で、地域の課題や問題点の把握につながっている。</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>利用者に対して担当職員を決め、毎月の便りを送付する時に、一言書き添えるなど、関係を密にし、普段から、話し易い関係作りを心がけている。また、出された意見や要望、苦情などは、管理者に伝え、速やかに対応する仕組みが確立され、運営に反映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>開設5年目を迎え、地域に対する働きかけなどにより、自治会等地域との良好な関係ができています。地域のボランティアの訪問も多く、中学生の実習受け入れも毎年行っている。また、利用者は、毎日の散歩や買い物等の外出で、地域住民と顔なじみになっており、登下校の小学生が雨宿りで、気軽に立ち寄るなど交流の幅も広がっている。</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	全職員で話し合い、「利用者の誇りを尊重し、安心して暮らせるよう、福祉の心で支援していく」という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	管理者と職員が共に意見を出し合って決めた理念は、事務室に掲示され、毎日の朝礼時に唱和し、実践に向けて取り組んでいる。また、家族に送る「あいの里だより」にも紹介している。		
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	事業所は、地域とのつきあいを大切に考え、自治会にも参加している。運営推進会議には、自治会長や民生委員もメンバーとなっている。また、踊りや歌、マジックショー等地域のボランティア訪問も多い。小学生が気軽に立ち寄るなど、地域との交流を広げている。		
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	前回評価の課題へ積極的に取り組んでいる。また、今回の評価に際して、全職員が自己評価に取り組み、利用者へのケアを振り返るとともに、ホームの方針や在り方についても再確認することができたと考えている。		
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	運営推進会議には、自治会長、民生委員、行政担当者、家族代表などが出席し、ホームの近況や入居者状況などの報告を行っている。出席者から、様々な意見や、質問が出され、活発な意見交換がされていることが、会議録からも伺える。	○	概ね4ヶ月に1度開催しているが、ホーム長が交代したこともあり、定期開催までには至っていない。状態が安定したら、2ヶ月に1度の開催に近づけるよう、行事と組み合わせるなどの工夫をしながら取り組んでいかれることを期待する。

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	空室状況や、研修についての情報など、日常的に連絡を取り合っている。学生ボランティアの受け入れなども積極的に行っている。		
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	家族が来訪する際には、話し易い場作りを心がけ、利用者の様子を報告している。訪問の少ない家族には電話で様子を知らせたり、毎月「あいの里だより」を発行し、個別の写真を同封して近況を知らせている。金銭管理については、個別の出納帳を作り、そのコピーや領収書を添えて送付している。		
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	苦情相談窓口について説明し、重要事項説明書に明記している。運営推進会議に家族代表が順番に参加したり、面会時に出された意見や要望は、管理者に報告し、運営に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	職員の異動や離職が、利用者に与えるダメージについて十分に理解しており、職員から離職の申し出があった場合は、話し合いにより最小限に抑えるよう努力している。		
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	法人として、新人研修を実施するとともに、毎月管理者研修も行われている。	○	管理者は、内部、外部と研修の機会も多く、その内容を職員に知らせる仕組みもできているが、職員の外部研修への参加にも積極的に取り組まれない。
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	運営者は、グループホーム連絡協議会に出席し、他の施設からの実習生の受け入れや交流の機会を持ち、サービスの質の向上に取り組んでいる。	○	職員も、他事業所と交流する機会を作り、サービスの質の向上に取り組んでいくこと期待する。

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)
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、場の雰囲気に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	サービス利用開始前の面接は、利用者・家族と十分な話し合いを持ちながら進めている。ホームの雰囲気に馴染めるよう、家族の宿泊も可能としている。また、入居前に利用者の自宅へ訪問し、生活環境等の情報を集め、職員間で共有し、支援に活かしている。		
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、利用者から教えられることが多く、日々の生活の中で、学び支え合う関係を築いている。		
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	利用者一人ひとりの立場に立ち、日々の暮らしの中で、その表情や行動から思いの把握に努め、利用者の意向を実現できるよう取り組んでいる。		
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	利用者の希望を聞いたり、家族が来訪する際や電話で、家族の意見を聞き、介護計画に反映させている。職員間でも課題を話し合い、かかりつけ医の助言も得ながら、作成している。		
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ヶ月に1度評価を行い、6ヶ月を目安に介護計画の見直しを行っている。毎月の職員会議の中でも、利用者の変化を見逃さないように話し合いを行い、状況の変化に応じて、新たな計画を作成している。		

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)
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	利用者の状態や家族の状況などの把握に努め、柔軟な支援ができるように心がけている。週3日、看護師が系列事業所から派遣されるので、相談しながら利用者の健康管理を行っている。	○	認知症の利用者が共同生活を営む事業所としての特性を活かし、地域に対しても、認知症への理解を進める取り組みや、相談活動の実施などを期待する。
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・家族の希望するかかりつけ医への受診を支援している。隔週で往診してくれる医師もあり、インフルエンザの予防接種を往診時に行なった。それぞれのかかりつけ医に受診する場合は、原則的には家族に付き添ってもらっている。		
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・家族とよく話し合い、できる限り希望に添えるよう、医師や看護師とも相談しながら、全員で方針を共有している。ターミナルケアの事例もある。		
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	職員の言葉かけは穏やかで、一人ひとりの利用者の尊厳を大切にしている姿勢が見られる。記録等の個人情報の取り扱いにも注意し、便りには写真を掲載せず、個別に写真を同封している。		
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	利用者に希望を聞いたり、選択できる場面を作り、職員の都合を優先することがないように、気をつけながら支援している。		

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)
(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	利用者と相談しながらメニューを決めたり、買い物に行き、季節の食材を活かした楽しい食卓になっている。利用者それぞれが、準備や片付けなど、職員と共に楽しそうに行っている姿がみられた。利用者の状態に合わせて、きざみ食やミキサー食などの対応を行っている。		
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	利用者の希望に合わせた支援を行っている。清潔の保持のため、無理強いはいしないが、2日に1度の入浴は習慣づけている。		
(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	食事の支度や後片付けは、役割として自然に行われている。一人ひとりの生活歴や、趣味、好みなどを把握し、できることを楽しんでやってもらえるよう支援している。誕生会等のレクリエーション、ボランティアの訪問も楽しみにしている。		喫煙や飲酒なども、利用者の健康状態に留意しながら、希望に沿って支援している。
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	毎日の散歩や買い物などが習慣になっている。季節に応じた花見や紅葉狩りなどの行事や、ショッピングセンターへの買い物もなども、利用者の楽しみとなっている。		
(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	鍵をかけることの弊害を理解しており、日中鍵をかけないケアに取り組んでいる。利用者の状態をよく理解していくことで、帰宅願望や外出傾向などを察知し、安全面に配慮しながら、支援している。		
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2回、防災訓練を実施しており、消防署と連携し、本格的な訓練を行っている。夜間や日中の災害を想定し、避難経路や消火器、火災報知器の点検も同時に行っている。		

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)
(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	毎日の食事量や水分摂取量を記録し、バランスの良い季節感のあるメニューを考え、利用者の食欲をそそるように気遣っている。毎月、体重測定を行い利用者の状態を把握している。		
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	平屋建てのゆったりとした造りで、明るく居心地の良い空間になっている。玄関周りには観葉植物や季節の花を飾り、クリスマスツリーなど季節を感じる装飾もされている。畳のコーナーがあり、利用者が洗濯物をたたんだり、くつろぎの場となっている。		
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	前回評価で課題となったが、利用者家族への働きかけで、居室には、馴染みの家具や畳を敷くなどその人らしい居心地の良い空間となっている。家具の少ない利用者も、手作りの装飾を飾るなど工夫している。		