

1. 評価報告概要表

【評価実施概要】

事業所番号	2472800909
法人名	中央ケアサービス株式会社
事業所名	なでしこ大紀
所在地 (電話番号)	度会郡大紀町崎181-4 (電 話) 0598-74-0745
評価機関名	三重県社会福祉協議会
所在地	津市桜橋2丁目131
訪問調査日	平成 21 年 3 月 25 日(水)

【情報提供票より】(H21年 3月 10日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 18 年 3 月 3 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	22 人	常勤 19人, 非常勤 3人, 常勤換算	15.75人

(2)建物概要

建物構造	鉄骨平屋 造り
	1 階建ての 階 ～ 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)	30,000円		その他の経費(月額)	21,000円～	
敷金	有(円)		(無)		
保証金の有無 (入居一時金含む)	(有) 90,000円 無		有りの場合 償却の有無	有 / (無)	
食材料費	朝食	300円	昼食	450円	
	夕食	450円	おやつ	200円	
	または1日当たり円				

(4)利用者の概要(3月 10日現在)

利用者人数	18 名	男性	7 名	女性	11 名
要介護1	1 名	要介護2	3 名		
要介護3	6 名	要介護4	6 名		
要介護5	2 名	要支援2	名		
年齢	平均 84 歳	最低 73 歳	最高 93 歳		

(5)協力医療機関

協力医療機関名	宮原医院、瀧原診療所、小山クリニック、ひがし歯科
---------	--------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

周囲を山で囲まれており、事業所の前は鮎がつれる水清らかな川、そしてその土手には今これから咲こうとしている桜、鶯や小鳥のさえずりも聞こえる自然豊かな環境の中に位置している。「地域に根ざし地域に貢献」と熱い思いを語る代表の下で、管理者や職員によるあたたかで穏やかな生活を利用者は送っている。利用者のお一人の趣味の琴の音が聞こえ、優雅な雰囲気なかで他の利用者も全体に穏やかに落ち着いて過ごしておられ、職員も、よく気配りをしている。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	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) 夜間想定避難訓練が課題だったが、消防署の協力を得ながら職員全員で取り組み、実施している。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 管理者だけの取り組みにせず、職員全員の意見を聞きながらまとめている。
重点項目②	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) 事業所行事予定の紹介や、防災訓練への参加依頼など、事業所のことを少しでも多く知ってもらえるようにしていくなかで、いろいろなイベントへの参加や協力が得られるようになっている。
重点項目③	毎月職員の手書きの手紙を一人ひとりの家族宛に送っており、利用者の暮らしぶりや健康状態について知らせているので、家族からも好評を得ている。また苦情窓口、担当者を大きなポスターで玄関に掲示しているが、家族が家からでも連絡できるよう、家族に渡す書類の中にも連絡窓口の記載が望まれる。
重点項目④	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3) 隣近所とは野菜や花を頂いたり普段着の付き合いをしているし、ボランティア団体も定期的に訪問してくれる。また毎年、中学生の福祉体験学習を受け入れており、手紙のやり取りもあるあたたかい交流をしている。

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	設立当初からの理念に地域密着を更に意識して「住み慣れた地域や環境で、人間としての尊厳や個性を失わずに…」を事業所理念として掲げ、この事業所でよかったと言ってもらえるように、職員みんなのものにして取り組んでいる。		
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	代表は過去の経験から、職員みんなが一つになることの重要性を痛感しており、申し送りの際に職員みんなで復唱し、常に意識して利用者の支援を行っている。		
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	隣近所とは野菜やお花を頂く等、普通のお付き合いをしているし、定期的に訪問してくれるボランティア団体ができたり、地域での行事への参加や、事業所行事への地域の人の参加など、交流が深まっている。また地元中学生の体験学習の場になっており、手紙のやり取り等温かい交流もできている。		
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	事業所はまだ3年経ったばかりであり、「事業所として草創期」との認識を持っており、何事にも謙虚に自己評価も職員みんなの意見を聞きながら施設長がまとめている。昨年の課題については職員全員で改善に取り組んでいる。		
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	運営推進会議は、3ヶ月に一回開催しており、事業所の状況の他、介護保険制度のことや消火訓練・避難訓練もテーマとし、実施に向けての意見も頂いている。	○	身近な会議テーマも取り入れられたりして、できれば2ヶ月に1回開催さ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	代表の人脈もあり、市町村担当者とは頻繁に連絡を取り合っているし、町役場主催の町内の3つの事業所との意見交換会もあり、積極的な情報交換を行いサービス向上に生かしている。		
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	毎月の事業所全体に関することを施設長が、一人ひとりの日常の様子については担当職員が、手書きの手紙を家族に送っている。金銭管理については家族の訪問時に報告したり電話での報告もしている。		
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	玄関に郵便ポストが置かれ、「遠慮なくご意見ください」とコメントがある。また苦情窓口の表示のあるポスターも掲げてあるが、重要事項書等の家族に渡す書類の中に「苦情窓口・連絡先」の表示はない。	○	家族が意見・苦情・要望等言いやすいように、重要事項書等の家族に渡す書類にも苦情連絡先を記入されることを期待する。
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	設立当初は退職者も出たが、代表・施設長共に馴染みの職員による支援の大切さを認識、努力されており、ここ1年は離職者はない。		
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	外部研修は積極的に参加しており、施設長からの出張指示や受講希望職員が受講している。受講職員は月1回の全体会議で報告したり資料の回覧をし、全員のレベルアップを目指している。また業務上必要な資格や免許の取得の援助も行っている。		
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	大紀町内の同業3者との交流があり、行政も参加した意見交換会等を行い、1事業所では解決できない問題などへの取り組みをしている。		

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)
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	本人が安心して、納得してサービス利用につながるよう、入所の数日間を「体験入居」として経験いただき、徐々に事業所での生活に慣れるようにしている。		
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	「主役は利用者、職員は黒子」の精神で接している。また利用者は「話をしたい、聴いてほしい」との思いが強く、「良く聴く姿勢・態度」を大切にしながら、喜怒哀楽を共にするなかで共に支えあっている。		
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	利用者の笑顔やその時の表情で何を訴えているかを察したり、その人のシグナルを早くつかむ努力を職員はしている。希望や意向が把握できた時は、職員間の気づき帳に記載し、全員で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	本人、家族とよく相談をして、ケアに関する希望などの把握に努め、担当の職員だけでなく介護長や主任、さらに医師や看護師の意見も入れて、介護計画に反映させている。		
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か月ごとに評価を行い、変化があれば必要に応じて随時計画の見直しを行っている。		

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)
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	利用者の馴染みの場所に行ったり、一人暮らしをしている利用者の家族が病気の時にその面倒を見たりと状況に応じて支援している。また地域の人も参加できる健康講座を開き、心配事や相談事の窓口になっている。		
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	かかりつけ医の選択は本人、家族の希望に任せており、協力医以外のかかりつけ医の人もいる。協力医はかかりつけ医であるなしにかかわらず往診もしてくれる。		
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	入所手続きの際、予め家族と話し合うが、医師との連携を取りながらぎりぎりのところまで見守る支援をしている。		
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	事業所として一番大切にしているのは「言葉遣い」であり、年長者の誇りを損ねるようなことのないよう注意している。また、個人情報の記録は、鍵付きの書庫へ保管、管理している。		
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	一応のスケジュールは作ってあるが、始める時間が書いてあっても、終わりの時間が記入されておらず、その人その人の生き方のペースに沿って支援をするように心がけている。		

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)
(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	季節のものや地域の慣わしも大事にし、毎日何が食べたい？と尋ねながらメニューづくりをしている。施設長や職員が買物・調理を行い、テーブル拭きなど手伝えるものは利用者も手伝っている。食事時はテレビもつけず音楽を流す等楽しい食事の時間作りをしている。		
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	毎日いつでも入浴はできるようにしており、18時以降に入る人もある。		
(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	カラオケ、詩吟、お琴、野菜作り、洗濯物干し、読書、散歩、食器洗い等多趣味であり、利用者各人が力を発揮しながら、楽しんでやれるよう支援している。		
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	事業所の周辺は車の通りも少なく、天気の良い日は散歩を待ちかねている人もいるし、ドライブを兼ねて買い物、喫茶店、外食等できるだけ希望にそって外出の機会を持つようにしている。		
(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	管理者、職員とも鍵を掛けることの弊害を理解し、鍵をかけないことを実践されて来たが、現在1つのユニットだけであるが不穏の方がおられるので一時鍵をかけている。	○	安全のための一時だけとのことだが、何時までにどのような工夫で鍵をなしにできるか等について、全体会議等で検討されることを希望する。
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	消防署の協力も得て、消火訓練や避難訓練を毎年行っているし、緊急連絡網を使ったり夜間想定訓練も行っている。消防法改正によるスプリンクラーの設置も予算化されており、災害時の備蓄もしている。		

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)
(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	食べたいものを聞きながらメニューづくりをし、栄養バランスについては知り合いの栄養管理士にチェックしてもらっている。食事摂取量の少ない人には栄養補助剤で補ったり、水分補給も摂取量を把握できるよう支援している。		
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	共用空間は天井が高く窓も大きいので、非常に明るい。建物自体まだ築3年で新しく、木のぬくもりを感じるし、ゆったりと配置されたテーブルやソファで、気持ち良さそうに気軽なスタイルで寛いでおられる利用者の姿が見られた。		
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	壁に写真や絵を貼り付けたり、馴染みのものをベッドに置いたりと使い慣れたものを持ち込んでおられる。お琴の好きな方の部屋から琴の音が聞こえたり、職員の心配りの花も飾られている。		