

1. 評価報告概要表

評価確定日 平成21年8月21日

【評価実施概要】

事業所番号	2274201702
法人名	株式会社アイケアサービス
事業所名	グループホームあいの街東新田
所在地 (電話番号)	静岡市駿河区東新田4丁目16-2 (電話) 054-268-7002

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21年5月25日

【情報提供票より】(平成21年4月30日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 17年 6月 1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	10 人	常勤	8 人, 非常勤 2 人, 常勤換算 9.1 人

(2) 建物概要

建物形態	併設	新築
建物構造	軽量鉄骨 造り	
	2 階建ての	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)	50,000 円	その他の経費(月額)	12,000 円
敷 金	有(100,000 円)	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(期間:3年)
食材料費	朝食	円	昼食 円
	夕食	円	おやつ 円
	1日当たり		1,260 円

(4) 利用者の概要(4月 30日現在)

利用者人数	9 名	男性	0 名	女性	9 名	
要介護1	1 名	要介護2	1 名			
要介護3	3 名	要介護4	2 名			
要介護5	2 名	要支援2	0 名			
年齢	平均	84 歳	最低	58 歳	最高	93 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	駿河西病院、八木歯科東新田クリニック
---------	--------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームはJR静岡駅から南へバスで20分、学校や公園、医療機関や商店が混在する住宅地の中に開設して4年が経過する。利用者主体に地域との関わりを模索し、努力を重ねてきたことが着実に根を下ろしている。家族アンケートからは、利用者の穏やかな姿を汲み取ることができ、職員と家族との関係が良好であることが伺える。特筆すべきは、施設周辺のマップ作りに取り組み、ホームから近隣施設までの車椅子による移動時間を、実際に職員と利用者が測って記入していることである。共有スペースにさりげなく、しかしよくわかるように貼ってあるが、これが果たす役割は大きい。関連施設との交流に取り組みばさらにサービスの質が充実すると思われる。

【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>前回評価で課題となった「地域との関係づくり」や「運営推進会議」は、課題をオープンにすることで、協力体制が得られるところまでに改善され、利用者の活動の幅も広がっている。災害対策については、近隣住民との協力体制が得られるように、今後も継続的に訓練を工夫して行ってほしい。</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>評価の意義と活用について、管理者、職員で話し合い、取り組んだ。職員によっては記入が困難な箇所もあったが、今までの自身の仕事に対する姿勢の反省になり、何が不足しているかのヒントになっている。</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>運営推進会議開催は3ヶ月に一度のペースで定着している。ホーム側から地域活動への参加報告をしたり、参加者同士の意見交換から防災に関する家族の考えを引き出すなど、参加者から地域の情報を集めたり、利用者への働きかけの工夫に役立っている。会議の記録は、誰が読んでもわかりやすく、サービスの改善に役立つものになっている。</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>毎月お便りを発行する他、必要に応じてこまめに電話連絡を入れている。また、家族の訪問時や家族会などでも、何でも話してもらえるよう促し、運営推進会議への家族の参加は、交代で出席してもらう等の工夫をしている。意見や提案は、運営に反映できるよう取り組み、現在、家族から提案された防災に関する課題について検討中である。</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>近隣住民とのつきあいは日常化しており、ホーム前の畑の収穫時にはいただき物がある。地域の情報収集に心がけ、清掃活動や行事には利用者と共に出かけ、顔の見える関係づくりに努めている。今後は地域の人気が訪ねてもらえるような、ホーム主催のお祭り等を企画している。</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	○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	法人としての理念に加えて、「喜怒哀楽を共有し施設外にも力を入れる」を掲げている。		
	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、職員は「自分だったらどうであろう。」「少しでも役に立ちたい。」という思いを共有しながら、理念の実践に取り組んでいる。また、毎日理念を唱和することで意識化を図っている。		
2. 地域との支えあい					
	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	自治会や老人会に加入し、回覧板の受け渡しを通して住民と言葉を交わしたり、地域の清掃や花壇の手入れ、様々な行事の誘いを受け参加している。現在、近隣住民が来所してもらえるような花火やバイク等の開催を検討している。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
	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	評価の意義と活用について話し合う機会を持ち、職員一人ひとりの理解を促している。自己評価は、項目によって記入が難しいという職員もいたが、それぞれが自身を振り返り、現状について確認することができる機会としている。		
	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	会議には、町内会長、組長、民生委員、地域包括支援センター職員、家族、行政担当者等が参加している。現状では3ヶ月に一度の開催であるが、ホームの状況報告や出席者からの意見、提案が活発に行われている。家族や組長、地域包括支援センター職員との協力をどのように活かしていけるかが今後の課題である。		

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	<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、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>行政担当者との関係作り、連携の重要性を認識しているが、実態や考え方を共有する所までには至っていない。</p>	○	<p>様々な場面を捉え、担当者との顔の見える関係作りを継続されたい。</p>
4. 理念を実践するための体制					
7	14	<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>利用者の暮らしや健康状態、金銭管理について月一回報告し、健康状態等に変化があればその都度連絡をしている。また、家族の訪問時にも声を掛け、近況報告を行っている。</p>		
8	15	<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>運営推進会議、電話、訪問時、お便り発送時等機会を捉えて発言を促している。家族からの提案で家族会が開催されるようになり、意見をいただいたり、イベントへの協力も得ている。</p>		
9	18	<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>法人内の異動は極力抑えるように工夫し、常勤者は定着している。利用者が職員と馴染みの関係を作り易いように担当を決め、その他の職員の気づきも職員同士で情報を共有し、対応に配慮している。</p>		
5. 人材の育成と支援					
10	19	<p>○職員を育てる取り組み</p> <p>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</p>	<p>法人内の新人研修は入社時に行なわれ、他の内部研修も充実している。また、外部研修への積極的な参加を促し、受講した職員は、月一回開催される会議で他の職員に内容を報告している。</p>		
11	20	<p>○同業者との交流を通じた向上</p> <p>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</p>	<p>法人内では、職員と利用者が他のホームを訪問して踊りを見たり、手作りのプレゼントを交換する等の内容で交流を楽しんでいる。管理者が他の同業者と顔を合わせる機会はあるが、職員の交流の機会はあまりない。</p>	○	<p>職員は地域の同業者と交流を通して、自身のサービスを振り返ったり、新たな気づきを得ることができるので、勉強会や相互訪問活動等に取り組まれることを期待する。</p>

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	利用希望の電話受付から説明、見学の対応、入居までの一連の流れは窓口を一本化し、管理者が責任を持って行っている。体の不自由な方など必要に応じて説明に出向くこともある。空き部屋がある場合は、体験入居も可能であり、利用者や家族が納得して利用ができるよう十分な説明を心がけている。		
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	理念で示している通り、喜怒哀楽の感情を大切にし、共感に努めている。職員は、日常生活の中で利用者ができることを見つけ、食事の献立を考えてもらったり、味を見てもらうなど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	利用者の日々の行動や表情から、一人ひとりの意向の把握に努めている。また、家族からの情報や思いを受け止め、本人本位の支援につなげている。		
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	日頃の関わりの中で、職員が利用者一人ひとりのニーズの汲み取りに努め、月一回の会議の中で全員で意見を出し合い介護計画に反映させている。また、家族の意見も取り入れ、同意を得ている。		
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	状況の変化に関わらず、定期的にあセスメントを行っている。変化が生じた場合は、利用者や家族、職員と話し合い、状況の変化や要望に応じて柔軟に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	利用者や家族の要望に応じて、通院や理美容等の外出支援を行っている。同建物内の小規模多機能型居宅介護施設とも連携し、柔軟な対応を心がけている。		
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	ホームのかかりつけ医による往診が週に2回あり、受診結果は施設長から家族に連絡し、情報を共有している。入所前からの馴染みの医師による継続受診も可能で、利用者、家族の安心につながっている。		
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	「看取りに関する指針」「終末期の介護」等を文書化し、対応への考え方を示している。また、利用者や家族の意向を確認するため、「終末に関する意識調査票」を作成して入所時だけでなく、機会を捉えて記入してもらっている。		
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	日々の関わりの中で、言葉かけや対応に配慮しており、職員のヒヤリングからもその様子が確認できる。個人情報保護についての理解に努め、毎月のお便りや記録物の公開や保管についても徹底が図られている。		
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	ボランティアの訪問や行事の日程は決まっているが、一人ひとりが好きなことをして過ごせるよう環境作りに配慮している。趣味の手仕事をしたり、おしゃべりに付き合ったりと職員が見守りながら過ごしている。		

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	利用者の対応レベルが下がってきているが、献立作りや、味付け、食材の利用方法を聞くなど、利用者の役割を見つけ、食事を楽しむ工夫をしている。配膳や片付け、食器拭き等、できる利用者が一緒に行っている。		
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	利用者の希望に応じていつでも入浴ができる。入浴拒否の利用者に関しても、言葉かけやタイミングを工夫して、入浴してもらえるよう配慮している。		
(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	絵を描くことや塗り絵、書など利用者が気が向いたときにいつでも取り組めるように支援している。ドライブ、外食、買い物等を楽しみ、気晴らしに繋がるように積極的に取り組んでいる。		
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	散歩や買い物など、日常的に外出を支援している。地域の人に顔を覚えてもらえるように、出会う人には声を掛け、また、地域の人に声を掛けてもらえることを利用者と職員も楽しみにしている。		
(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	日中は施錠せず、利用者が外出を望む時間や表情を察知し、職員間で情報を共有し、さりげなく声を掛けたり、一緒に出かける等の対応をしている。		
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	防災訓練は年2回行なっているが、地域への働きかけや職員の意識統一が充分ではない。運営推進会議で地域の協力を得る対応を検討中である。	○	漠然とした不安感だけでなく、様々な状況を想定し、職員だけでは何が困るのか、何が危険かなど具体的な課題を整理して示し、運営推進会議で参加者から意見を出してもらいながら、相互協力体制の構築に繋がりたい。

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	個別記録表に食事・水分摂取量を記録している。個々の状況に合わせた食事が提供され、自力摂取が難しい利用者には職員が丁寧に介助している。調査当日の献立は、彩もきれいで、30品目以上の食材が使用されていた。		
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	玄関、廊下、居間、台所、食堂が一体となり、開放感がある造りとなっている。手作りのカレンダーは見やすく、時計の大きさも丁度よい。窓は開閉の調節ができて、換気や光線の取り込みも工夫ができる。ソファや畳敷きの居間もあり、利用者の好みや使い分けに対応している。		
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	利用者が馴染みのあるもの、家族が選んで持ってきてくれたもの、職員の手作り品等が利用者の好みで置かれている。ハンガーにコートや上着がかけられ、手芸の作りかけが置いてあったりと、一人ひとりの生活感や個性が感じられる居室作りがされている。		