

1. 評価報告概要表

作成日 平成21年10月30日

【評価実施概要】

事業所番号	1072100066
法人名	有限会社 あいあいえす
事業所名	有限会社 あいあいえす
所在地	高崎市棟高町1259-7 (電話) 027-372-8436

評価機関名	特定非営利活動法人 群馬社会福祉評価機構
所在地	群馬県前橋市新前橋町13-12
訪問調査日	平成21年10月14日

【情報提供票より】(平成21年9月28日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成12年4月1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	13 人	常勤	10人, 非常勤 3人, 常勤換算 6.7人

(2) 建物概要

建物構造	木構造造り		
	2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(月額)	40,500 円	その他の経費(月額)	水道光熱600円/日家電品持込100円/日 義歯洗浄剤15円/1個	
敷金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	無	有りの場合 償却の有無	無	
食材料費	朝食	200 円	昼食	250 円
	夕食	250 円	おやつ	50 円

(4) 利用者の概要(9月26日現在)

利用者人数	9名	男性	1名	女性	8名
要介護1	1名	要介護2	3名		
要介護3	2名	要介護4	1名		
要介護5	2名	要支援2	0名		
年齢	平均 84.3歳	最低	72歳	最高	100歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	岸医院
---------	-----

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

事業所の理念である「あなたが、あなたらしく、自由に生きる場の提供を目指し」た実践に向け、総ての職員が認知症の人の心理や思いに近づくため、1人ひとりと深く関わっている。日常生活の中での一言やしぐさ、一瞬の表情から気持ちを推し量り、判断に迷った時は自分に置き換え推測するなど、根気よく関る介護を心がけている。入居者も参加する献立作り、自室でお茶を飲みお菓子を食べる、入居者の選択による買い物、無断外出者への付き添い等個別ケアを中心に入居者1人ひとりがその人らしく暮らせる事業所運営を行っている。

【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>前回評価の改善課題については、改善シートを作成し、全職員に配り意見交換を行っている。「評価の意義の理解と活用」「栄養摂取や水分確保の支援」について改善に組み、「災害対策」では災害時における地域の人々の協力依頼を行っている。</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>自己評価は全職員で記入し、管理者がまとめ、各項目について個人毎に出来ているか・出来ていないかの点検や反省を促している。11月に開かれる運営推進会議構成員には、近隣の人を依頼することとしている。</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>奇数月の日曜日に開催し、外部評価改善シート・活動計画と活動状況・事故報告等を説明し、意見交換を行っている。意見交換では、委員の意見により入居者を交えたお茶会を兼ねた運営推進会議開催や次回の開催日程を決めている。また、会議の構成員に他法人や自法人の職員を相互に参加させ、互いの長所や特長を取り入れている。今回の運営推進会議には、他の法人が行っている入居者の状況説明を行うこととしている。</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>「あいあい通信」と入居者の暮らしぶりや健康状態等が記載された近況報告書を利用料請求書に同封し、近況報告書には意見・要望欄を設ける等要望や意見表明の機会作りに努めている。家族の要望により、全職員の顔写真を「あいあい通信」に掲載している。</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>クリスマスカードに入居者が染め刺繍したふきんと「あいあい通信」を添え、職員と共に近隣の家々に配布している。自治会の人達と共に休耕田に菜の花の種蒔きを行い、菜の花コンサートの開催を予定している。事業所には「介護相談所」の看板を掲げ、近隣の人達に対して認知症や介護予防等の資料配付や相談に応じている。また、地区の夏祭りや高校の「ふれあい祭」に招待されるなど地域との交流を深めている。</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	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	「あなたが、あなたらしく、自由に生きる場の提供を目指します」という理念を掲げ、支援している。		
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	新規採用職員研修で、理念を説明している。介護計画の課題は、ブレインストーミング(自由な雰囲気、他を批判せずにアイデアを出し合い、最終的に一定の課題によりよい解決を得ようとする方法)により理念に沿った課題解決を行い、個別ケアの実践により、入居者1人ひとりがその人らしく暮らせるよう支援している。		
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	クリスマスカードに、入居者が染め刺繍したふきんと「あいあい通信」を添え、職員と共に近隣の家々に配布している。また、自治会の人達と共に休耕田に菜の花の種蒔きを行い、菜の花コンサートの開催を予定している。事業所には「介護相談所」の看板を掲げ、近隣の人達に対して認知症や介護予防等の資料配付や相談に応じている。また、地区の夏祭りや高校の「ふれあい祭」に招待されるなど地域との交流を深めている。		
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	自己評価は、職員全員で記入し管理者がまとめ、各項目について個人毎に点検や反省を促している。11月からは、運営推進会議構成員に近隣の人を依頼することとしている。外部評価は、改善シートを全職員に配り意見交換を行い、主な改善課題である「災害対策」では災害時における地域の人々の協力依頼を行っている。		
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	奇数月の日曜日に開催し、外部評価改善シート・活動計画と活動状況・事故報告等を説明し、意見交換を行っている。意見交換では、意見を受けて入居者を交えたお茶会を兼ねた会議開催や次回の開催日を決めている。また、会議の構成員に他法人や自法人の職員を相互に参加させ、互いの長所や特長を取り入れている。		

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	各種更新書類を持参した際に、インフルエンザの対応等について相談している。また、月1回介護相談員の訪問を受け、時にはドライブに同行して頂いている。近隣に住む認知症の人の見守りを近隣の人と話し合い、状況等を地域包括支援センターに報告し相談している。		
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	「あいあい通信」と入居者個人毎の近況報告書を、利用料請求書に同封し利用者の暮らしぶりや健康状況等を伝えている。また、異動した職員の顔写真と紹介文を「あいあい通信」に掲載し、運営推進会議で紹介している。金銭管理は立替金処理を行い、利用料請求時に精算している。		
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	目安箱を設置し、外部の苦情相談窓口を重要事項説明書に記載し説明すると共に、事業所に掲示している。近況報告書に意見・要望欄を設ける等要望や意見表明の雰囲気作りに努めている。家族の要望により、全職員の顔写真を「あいあい通信」に掲載している。		
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	事業所間の異動は極力抑え、新規採用職員は3週間の研修期間を設け、退職予定職員と2人1組で介護し、病歴や生活歴・入居者との馴染みも含めて引き継ぎを行っている。夜勤も2人体制で4回行うなど、入居者へのダメージを防ぐ配慮をしている。		
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	県主催の外部研修等に希望者を募り、勤務調整を行い参加し、報告書を供覧している。また、研修委員会が職員からテーマを募集し、毎月1回、食中毒や感染症等の職場研修や認知症ケアの事例検討会を開催している。新規採用職員には、法人代表者が接遇等の研修を行い、2人体制の日勤や夜勤を組み職員の資質向上に努めている。		
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	地域密着型サービス連絡協議会の大会で事例発表を行い、協議会が主催するブロック研修会や職員相互派遣研修に参加している。運営推進会議に他法人との職員相互参加や他の事業所との懇親会を兼ねた食事会を開催するなど同業者との交流を通じたサービスの質の向上に努めている。		

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)
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	家族や本人の見学、日帰り体験や気軽に宿泊体験等を行っている。入居前に健康状態や問題行動等のアセスメントを行い、不安感の解消に努めている。		
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	雑巾やふきんの縫い物、染め物や刺繍、季節毎の調理等を、職員と一緒にしている。昔の苦労話を聞いたり、入居者の「ありがとう」の言葉に癒されたり、時には励まされ、共に楽しみ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	意思表示の困難な入居者が多いため、上手く表現できない入居者には、日常生活の中での一言やしぐさ、一瞬の表情から気持ちを推し量り、判断に迷った時は自分に置き換え推測するなど、根気よく関わる介護を職員会議で話し合っている。		
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	無断外出者の行動を観察(散歩したいのか、帰宅したいのか等)したアセスメントシートに基づき目標を検討し、本人の希望をかなえるための介護計画の原案を作成している。原案を職員会議で話し合い、家族の意見や訪問看護師の助言を反映した介護計画を作成している。		
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た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ヶ月毎の定期見直しの他、骨折した際は医師や訪問看護師の指導を受け見直しを行っている。また、介護計画に基づく支援内容のチェックを月2回行い、状態変化があれば関係者の意見を反映し現状に即した介護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	医療連携体制や短期利用共同生活介護の指定を受け、多様な家族の希望に沿う体制整備を行っている。また、個人的な買い物は職員が付き添い、定期受診は原則家族対応であるが身体状況等を伝えたい時は職員が同行している。		
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	入居時に希望する医療機関を聞き、希望に沿ったかかりつけ医の診察を受けている。家族が送迎する場合は、身体状況等を伝え、処方薬等の受診報告を受けている。緊急時に職員が付き添った場合は、受診結果を家族に報告している。		
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	重度化に伴い事業所で対応できる状態や対応できない場合を伝え、事業所での生活を希望するか、入院を希望するかの意思確認を行っている。重度化した場合は、症状が変わる毎に医師や家族と話し合いながら方針を見極めることとしている。		
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	排泄介助等の言葉かけは、入居者の誇りを損なわないよう対応をしている。入居者から見えない範囲で記録し、日誌以外は事務室に保管するなどプライバシーの確保や個人情報保護に意を用いた支援を行っている。		
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	意思表示が明確でない入居者には、言動等から推測している。また、ドライブや買い物に誘い、好きな物を選択させている。時間をかけて食事する、自室でお茶を飲みお菓子を食べる、夜遅くまで起きている人には夜勤者が話し相手となる等一人ひとりの希望や意向に沿った支援を行っている。希望に沿いつつも機能低下をすることのないよう、言葉かけなどを工夫しつつ無理強いすることなく働きかけている。		

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	料理の本や写真を提示して何が食べたいか聞き、毎日曜日に入居者も参加して献立表を作成している。てんぷら用の野菜を刻み揚げたり、配膳や下膳をしたり、調理の下拵えや食器拭きなどを職員と共に行っている。また、芝生の上でバーベキューやお茶を飲んだり、食卓も2ヶ所に分けて気の合う人同士が席を同じくし、職員も交えて楽しく食事をしている。		
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	入浴を拒否する人が殆どなので、浴室の入口に「美人の湯」の看板を掲げ、菖蒲湯・ユズ湯・リンゴ湯を季節に併せ取り入れている。時には、草津節を唄うなど工夫して誘導している。湯船に浸れば、「気持ちいい」と入浴を楽しんでいる。		
(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	毎朝神棚に水をあげる人の発声で拝礼したり、家庭菜園の栽培管理やプランターの花の水やりをしたり、犬の散歩をするなど各々が役割を担っている。前橋のバラ園や土屋文明記念館、榛名湖へのドライブ、個別支援での買い物やカラオケに出かける等気晴らしや楽しみ事の支援を行っている。		
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	日常的な散歩はもとより、家族の協力を得て墓参りや外食を行っている。買い物の希望があれば、近隣の店に職員が同行し入居者の選択による買い物をしている。行動計画書を作成し、季節毎の花見やロビーコンサートに出かけたり、榛名湖へのドライブ等計画的な外出支援に取り組んでいる。		
(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	道路に面した事業所は、塀や門扉を設けず入居者も訪問者も出入りは自由である。職員は常に入居者の所在把握に努め、無断外出を察知した場合は同行するなど、事故や行方不明の予防を図り、発足当初から鍵をかけない支援に取り組んでいる。		
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	緊急連絡網がスタッフルームに掲示され、避難経路や避難場所が決められている。近隣の人達に協力を依頼し、併設のデイサービス事業所と合同で、年2回の自主避難訓練を行っている。	○	年2回行う自主避難訓練の内1回は、消防署の指導のもとに夜間を想定した訓練をされるよう期待する。

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)
(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	食材業者から提供されるメニュー表により、おおよその熱量・塩分・タンパク質・脂肪等を把握している。医師の指示により食事を制限している人への配慮をしたり、残量の多い人はおやつの時間に再度提供したり、ゼリー状の水分補給をするなどの支援をしている。介護日誌には、食事摂取割合と水分摂取量を記録している。水分摂取は、夏は1日1500ccを目安としている。		
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	道路に面した事業所は、塀や門扉を設けず入居者も訪問者も出入りは自由である。食堂の食卓は2ヶ所に分かれ気の合う人同士が集い食事している。サンルームでの日光浴や芝生での外気浴やバーベキュー・お茶を楽しんでいる。玄関脇等のプランターには花が植えられるなど、入居者が季節を感じ日々楽しく過ごせるよう配慮されている。		
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	居室には、鏡台や仏壇・タンス・テレビ、化粧水や縫いぐるみが持ち込まれ、若い時の写真やお世話になった親しい人の写真が飾られている。天気の良い日は各居室の窓を開け換気をする等居心地良く過ごせるよう工夫している。		