

評価結果報告書

地域密着型サービスの外部評価項目構成

	項目数
I. 理念に基づく運営	<u>11</u>
1. 理念の共有	2
2. 地域との支えあい	1
3. 理念を実践するための制度の理解と活用	3
4. 理念を実践するための体制	3
5. 人材の育成と支援	2
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援	<u>2</u>
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応	1
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援	1
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	<u>6</u>
1. 一人ひとりの把握	1
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	2
3. 多機能性を活かした柔軟な支援	1
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	2
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援	<u>11</u>
1. その人らしい暮らしの支援	9
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり	2
合計	<u>30</u>

事業所番号	2570100681
法人名	NPO法人 シルバーの森 夕照苑
事業所名	シルバーの森 夕照苑
訪問調査日	平成 19 年 8 月 24 日
評価確定日	平成 19 年 10 月 1 日
評価機関名	NPO法人ニッポン・アクティブライフ・クラブ ナルク滋賀福祉調査センター

○項目番号について

外部評価は30項目です。

「外部」の列にある項目番号は、外部評価の通し番号です。

「自己」の列にある項目番号は、自己評価に該当する番号です。参考にしてください。

番号に網掛けのある項目は、地域密着型サービスを実施する上で重要と思われる重点項目です。この項目は、概要表の「重点項目の取り組み状況」欄に実施状況を集約して記載しています。

○記入方法

[取り組みの事実]

ヒアリングや観察などを通して確認できた事実を客観的に記入しています。

[取り組みを期待したい項目]

確認された事実から、今後、さらに工夫や改善に向けた取り組みを期待したい項目に○をつけています。

[取り組みを期待したい内容]

「取り組みを期待したい項目」で○をつけた項目について、具体的な改善課題や取り組みが期待される内容を記入しています。

○用語の説明

家族等 = 家族、家族に代わる本人をよく知る人、成年後見人などを含みます。

家族 = 家族に限定しています。

運営者 = 事業所の経営・運営の実際の決定権を持つ、管理者より上位の役職者（経営者と同義）を指します。経営者が管理者をかねる場合は、その人を指します。

職員 = 管理者および常勤職員、非常勤職員、パート等事業所で実務につくすべての人を含みます。

チーム = 管理者・職員はもとより、家族等、かかりつけ医、包括支援センターの職員等、事業所以外のメンバーも含めて利用者を支えている関係者を含みます。

1. 評価結果概要表

【評価実施概要】

事業所番号	2570100681
法人名	NPO法人 シルバーの森 夕照苑
事業所名	シルバーの森 夕照苑
所在地	滋賀県大津市秋葉台6-33 (電話) 077-521-3629

評価機関名	NPO法人ニッポン・アクティブライフ・クラブ ナルク滋賀福祉調査センター		
所在地	滋賀県大津市和邇中浜432番地 平和堂和邇店2階		
訪問調査日	平成19年 8月24日	評価確定日	平成19年10月1日

【情報提供票より】(19年8月5日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 14 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	9 人	常勤	4 人, 非常勤 5 人, 常勤換算 4 人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨 造り 2階建		
	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(平均月額)	40,500 円	その他の経費(月額)	円	
敷 金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(無) 円	有りの場合 償却の有無	有/無	
食材料費	朝食	300 円	昼食	500 円
	夕食	700 円	おやつ	100 円
	または1日当たり 円			

(4) 利用者の概要(8 月 5 日現在)

利用者人数	8 名	男性	1 名	女性	7 名	
要介護1		名	要介護2	6	名	
要介護3	1	名	要介護4	1	名	
要介護5		名	要支援2		名	
年齢	平均	83 歳	最低	70 歳	最高	91 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	林クリニック 瀬古クリニック
---------	----------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

大型施設職員だった管理者と前管理者がその介護の画一性に限界を感じ、気持ちの通うケアを目指し宅老所としてスタートし、介護保険制度施行時に倉庫を改装して、1ユニットのグループホームを開設した。
国道から少し入った住宅街にあり、公園やスーパーも近く、馴染みの感じのする立地環境にある。買い物や散歩などの外出や外食等楽しみながら一人ひとりに手の届くやさしいケアを目指している。空間は必ずしも広くゆったりとは言えないが、工夫して馴染みの家庭的空間を演出している。

【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>前回評価では理念の運用面、ケアマネジメント、暮らしの支援他基本の運営管理面で多くの指摘を受けている。 その後職員会議に下るされ検討を加えたが、計画作成担当や職員の交代等もあり、幾つかの改善は見られるものの抜本的課題形成の記録もなく、取り組みの姿勢もよく見えない。</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>一応職員で協力して評価検討した。記入ミスも散見されるし、前回評価の反映や独自の課題を行動計画化する等、事業運営の見直しの観点からの取り組みが求められる。</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>近隣住民、民生委員、家族、包括支援センターの職員等が出席し、3ヶ月に1回程度開催されている。テーマは日常ケアの状況、行事の報告や地域との交流の様子等が主で前回評価やその改善に関する内容は取り上げられていない。</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>内1人が後見人で他は全て家族はいる。苦情箱、面談記録等では現状大きな苦情は、ない様子であるが、重度化の対応等の一歩踏み込んだ話し合いや家族との接触について今後の取り組みの強化が望まれる。</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>防災面の支援や日常の見守り等の連携や、幼稚園児やちびっ子及び障害者施設等との訪問を受けたり交流はある。スーパーへの買い物時や近くの公園の散歩の時など接触の場面は多く、花なども持って来てくれる人もいる。自治会へは事業所として加入している。行事にも参加しているが、今後も継続する中で事業所側から地域へ還元する活動の強化が期待される。</p>

2. 評価結果(詳細)

(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	「私は私らしく、あなたはあなたらしく、一人ひとりがその人らしく愛とやすらぎの家で生きていく」の理念はH18年2月に改定されたままで、地域密着型にともなう見直しはされていない。 前回評価でも、理念をどのように具現化するのか、取り組み姿勢が見えないと指摘されている	○	地域密着型基本の考え方を付加し、指針として明確になるよう見直し求められる。
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	職員会議や日常の活動の中で折に触れ徹底している。掲示は事業所内いたる所にされているがパンフレット等には記載はない。 職員もケアの中で利用者と対面する場面や介護計画の見直しの時などに強く意識しており、理念を活かす意識は窺える		現状はケアの場面に限定された感じが強いが、地域密着サービスとしてトータル的な新しい指針としての理念を見直す場合には、全職員の参加のもとで行なうことが望ましい。
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	自治会には事業所として加入している。 カラオケの集い、防災行事、地藏盆等に参加したり、地域のちびっ子や障害者施設等の来訪もある。そんな交流の中で夕照苑だよりの配布もしている。		交流はいろんな場面で多くあるが、事業所の機能を地域に還元する活動は多くない。より積極的な仕掛けが望まれる。
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	前回評価公表後職員会議への結果報告はされたが、計画担当や職員の交代等もあり、系統だった改善等は検討されていない。その記録もない。今回の自己評価も職員全員で検討されたが、必ずしも前回の評価を活かしたのものにはなっていない。	○	今回は評価の様式も改定されていて細部では一部項目も変わっているが、事業所の運営体質を強化するための抜本的改革が重要である。丁寧な原因追及と改善取り組みが求められる。
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	参加者は近隣住民、民生委員、家族の誰かと包括支援センター等が出席し議事録も整理されている。開催頻度は3ヶ月に1度程度である。テーマは日常のケアの様子や行事の紹介、地域との交流の話、家族の意見等が話し合われている。しかし前回の外部評価の結果報告の具体的な記録はされていない。		開催は2ヶ月に1度程度に増やし、内容も日常の様子や行事に加え運営に関わる内容の話し合いも必要である。 特に自己評価や外部評価の報告及び改善取り組み等も提示し、そのモニタリングに活用すること等を期待する。

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	大津市介護保険課や膳所包括支援センターに連携をとり制度内容の指導を受けたり、日常の活動報告をしている。		市の窓口に行く、あるいは報告だけでなく事業所に来て貰ったり、研修に利用する働きかけも望まれる。
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	後見人を含め全員に家族はいる。夕照苑だよりと別に個人毎に毎月近況報告書を作成し、送っている。内容は日常の様子や行事でのありさま、心身の状況や診察の結果等である。また家族は月1～4回来訪している。 金銭は必要の都度立て替え、事後請求している。		
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	家族訪問時の面談記録は個人ファイルに綴じられている。 苦情箱も置かれている。家族会は組織されていない。		現在、企画検討中の定期的な家族アンケートも早期に実施に移し多面的な要望や意見も運営に反映する事が期待される。
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	職員の異動もあるが、管理者、職員はその事により利用者の大きなダメージは認識していない。 異動時の職員の勤務の組み合わせにはダメージを抑える配慮をしている。勤務形態等は弾力的に希望を取り入れ職員の都合にも配慮している。		
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	現状、あまり活発にはいかないが、新入職員を優先的に受けさせている。研修レポートは定常化されており、職員会議等での報告も実施され共有化にも努力している。 その間の補完配置も割と円滑になされている。研修計画書はない。		職員毎の育成目標や研修計画を立て、計画的にレベルアップを図る進め方が望ましい。
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	グループホーム協議会の会議や行事には参加している。 交流は特定の業者には限定されるが、情報交換等を行い参考にしたり、必要な情報は職員に話したりしている。職員は講演や研修への場で交流している。		

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)
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	事前に2～3回、2～3人の職員が訪問し、顔馴染み関係をつくりながら、本人や家族と話したり、歴史を聞いたり、心身の状況の確認をしている。入居時も家族の付き添いや馴染みの家具・持ち物等の持ち込みなど配慮している。		
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	職員が理念を意識している場面である。利用者の笑顔と「ありがとう」の言葉が生き甲斐であり、「気をつけて帰りや」得意の話や作業のやり方を教えてくれたり、手伝ってくれるのが嬉しいと言う。職員は利用者のさりげない言動から本人の希望や思いを引き出し、対応している。		今後も暮らしのパートナーとしての姿勢を維持し、さらに質を上げながら継続されることを期待する。
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	些細な言葉から意向や思いをつかんだり、役割分担等は本人の生活歴を把握して、できるだけやって貰うよう働きかけている。職員会議の中で話し合っ決めていく。家族の意見等から昔住んでいた所へ行ったりする事もあった。		
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	家族・本人と事前の訪問の時から観察や話し合いを積み重ね、心身の状況や生活歴・医師の意見等に職員の意見を加えてケアマネージャーがまとめる。家族は同意印を押している。職員は閲覧し内容を共有している。		
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(毎月3人づつ)見直し、計画書を作成している。変化がある場合は医師や家族の意見を聞きながら都度実施している。関係職員の日常のケアから反映もし内容は共有している。家族には同意の印を貰っている。		

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	事業所の車を使って病院の送り迎えをしている。折に触れ外での昼食がてらカラオケをしたり外出支援をしている。		
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	複数のかかりつけ医で往診や通院診察を受けている。認知症は別の病院に定期的に通院し受診している。事業所の車で送迎支援している。診断状況は家族にも知らせ共有している。服薬の支援も適切に行われている。		
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	現状ではこの内容について家族と特別の話し合いはされていない。運営規定及び契約書等の表現も曖昧である。取り組む意向は持っている。	○	看取るかどうかという事より、先ず家族と折に触れ話し合いを重ね、経緯を文書に残しながら相互に納得性を高めることが求められる。
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	日常的に会議等で職員に注意をし、声の高さや外来者への対応に配慮している。(管理者の許諾や居室での応対等) 職員も十分に留意している。		
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	基本的な一日の流れはあるが、その日の体調に合わせて本人のペースを尊重している。時間がずれてもせかさず待つ。 立地環境上、散歩も外出もしやすく意向に応じて支援している。手伝いや入浴等も自由に行っている。		利用者は服装もキチンとしており、穏やかに安らいでいるように見える。食事の準備や洗濯物の取り込み等、介添えを得ながらやっている。利用者のこの安らぎ感が今後も続く事を期待する。

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)
(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	食べ終わり時間に差はあるが集中して食べている。話をする人も、黙々の人もいる。全員完食であった。調理は既往症、体調、好み等を配慮している。職員も一緒に食べ、さりげなく介添えしている。準備・片付けも自発的に利用者が行っている。時々、レストラン等を利用して外食を楽しんでいる。		今後も外食を含め変化に富んだ楽しめる食事を継続して提供して欲しい。
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	入浴は日時の特定はしていない。利用者の体調を考えながら自由に入浴、支援をしている。		
(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	元理容師の人は男子利用者や訪ねて来る孫の頭を刈ったり、洗濯の好きな人、取り込む人、野菜の下ごしらえ等習慣付いている。カラオケはみんなに人気、職員はさりげない言葉などから気持ちを引き出したり、気分を乗せたりしている。好きな歌手のコンサート・家族や兄弟との食事会・温泉・墓参り等も実施して		今後一人ひとりに合わせた楽しみの企画や目標を、家族とも相談して決め継続して実施することを期待する。
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	周囲は静かな住宅地で近隣に公園やスーパーもあり、天候や体調を配慮しながら、外出の機会はある。地域と馴染むいい機会でもある。外で車椅子を利用する人は現在は一人のみである。		
(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	居室・玄関とも鍵はかけていない。家族とも相談し玄関にはチャイムを設置している。夜間は2階の階段口に落下防止の固定板をつけている。事業所の両隣の人が好意的に見守りの支援を申し出てくれている。		拘束しないケアの勉強に取組中で職員全体の正しい認識の更なる向上を期待したい。
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の協力を得られるよう働きかけている	年1回は消防署の訓練を実施している。建物の構造上、非常口は1階には2方向あるが2階にはない。両隣の住民が緊急時の支援を申し出てくれている。現状は災害予防と早期通報が命綱である。防災及び緊急時の対応マニュアルがない。	○	防災・緊急対策マニュアルの早急な確立が急務である。近隣住民及び自治会の支援も期待できるが、最悪の場合の備えとして2階の避難手段の検討が求められる。

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	既往症、好き嫌い、運動量等を配慮して個別に調理方法を工夫している。専門の栄養士等の連携はないが専門書を参考に1400kcalを基準に栄養バランスを配慮している。		
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	建物全体の空間はあまり広くなく、ゆとりはあるとは言えない。リビングと居室の形と配置、急な階段には昇降機をつけており、うまく工夫してある。居室のドアの表示も個性的で利用者の絵や書もさりげなく掲示されている。過度な飾りなどはなく家庭的といえる。		
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	居室は形はそれぞれ多少異なっていて、利用者の思いや使い慣れた調度や持ち物も個性的である。空調は個別にコントロールされている。家族の対応は居室しかない。		