

# 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	11
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	2
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	6
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	11
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
<b>合計</b>	<b>30</b>

事業所番号	4171400049
法人名	社会福祉法人 唐津福祉会
事業所名	浜玉荘
訪問調査日	平成19年12月4日
評価確定日	平成20年2月29日
評価機関名	佐賀県社会福祉協議会

**○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せん。  
 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	4171400049		
法人名	社会福祉法人 唐津福祉会		
事業所名	浜玉荘		
所在地	唐津市浜玉町東山田2399番地 (電話) 0955-56-8711		
評価機関名	佐賀県社会福祉協議会		
所在地	佐賀市鬼丸町7番18号		
訪問調査日	平成19年12月4日	評価確定日	平成20年2月29日

## 【情報提供票より】(平成19年11月1日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 12 年 10 月 12 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	14 人	常勤 13 人, 非常勤 1 人, 常勤換算 13 人	

### (2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート造り 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)	15,000 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)	無	有りの場合 償却の有無		
食材料費	朝食	160 円	昼食	300 円
	夕食	300 円	おやつ	0 円
	または1日当たり 円			

### (4) 利用者の概要(11月1日現在)

利用者人数	18 名	男性	1 名	女性	17 名
要介護1	4 名	要介護2	11 名		
要介護3	3 名	要介護4	0 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 88.4 歳	最低	72 歳	最高	100 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	医師会医療センター・唐津赤十字病院・済生会病院・河畔病院・唐津保養院・藤崎病院 阿部医院・あおぞら胃腸科・桑原医院・松尾歯科
---------	---

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

隣接して特別養護老人ホーム、通所・訪問・短期入所などの居宅介護サービス事業所が建ち、一つの自治区を形成している。このような立地条件から、「お隣さん」と呼ばれる一般住宅は無いが、系列施設利用者や隣の地域、入居者が以前住んでいた地域との交流を心掛けている。ホームは特養と繋がった施設併設と平屋一戸建ての2ユニットからなり、各ユニットが一つの家族のようなケアが実践されている。災害避難訓練が毎月実施され、経営母体の法人と協力して安全・安心のケアに取り組んでいる。

## 【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>前回の外部評価の結果については全職員で話し合い、指摘された件は検討を重ねサービスの改善に活かしている。</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>全職員で取り組み、ケアの振り返りや見直しにつなげ質の向上に活かしている。</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>委員の問題提起によって介護保険や認知症の勉強会が行われている。行政担当者が委員に参加しており、問題点や不明なことがあればすぐに連絡し、相談できる関係に活かしている。</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>職員は家族の面会時に必ず声を掛け話をするを心掛けており、入居者の日常の様子や健康状態を伝えている。居室内に面会簿が用意され、家族等の意見の把握に努めている。重要事項説明書に苦情等申し込み先を明記し、玄関には投函箱が設置されている。家族等から出された意見はすぐ会議にかけられ、サービスの改善に繋がっている。</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>地域の清掃活動に参加したり祭りや運動会を通じて地域と双方向の交流を心掛けている。入居者が入居前に住んでいた地区を訪問したり、老人会や園児との交流も支援している。</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)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
<b>1. 理念と共有</b>					
		○地域密着型サービスとしての理念			
1	1	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	地域・家族・入居者・職員の和を考え、2ユニットそれぞれに事業所独自の理念を作り上げている。		
		○理念の共有と日々の取り組み			
2	2	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	業務開始時に理念の確認と唱和を行い、理念の共有に努めている。管理者は、勤務中も気付いた時には理念を確認し、職員と共に取り組んでいる。		
<b>2. 地域との支えあい</b>					
		○地域とのつきあい			
3	5	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	地域密着型サービスの役割を理解し、地元と交流することを心掛けており、地域の清掃活動にも参加している。隣の地域と交流を深めたり、入居者が入居前住んでいた地区を訪ねる「ふるさと訪問」を行ったり、併設施設と合同で行う祭りや運動会に地元の方々も参加され、交流をしている。		
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
		○評価の意義の理解と活用			
4	7	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	前回の外部評価の結果については全職員で話し合いを持ち、指摘された件は検討を重ねサービスの改善に活かしている。今回の自己評価は全職員で取り組み、ケアの振り返りや見直しにつなげている。		
		○運営推進会議を活かした取り組み			
5	8	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	運営推進会議は区長、民生委員、老人会代表、行政職員、利用者家族などからなり、2ヶ月に1度開催されている。議事録他関係書類も残されている。会議では、自己評価の内容を説明し、メンバーからも活発な意見が出されている。	○	今後、外部評価の結果についても運営推進会議で取り上げることが予定されており、評価で明らかになった課題や改善に向けた取り組みについても、改善経過のモニター役になってもらうなど、運営推進会議と評価を結びつけた会議の充実が期待される。

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	運営推進会議のメンバーとして行政機関の担当者が参加しており、連携に努めている。問題点や不明なことがあればすぐに連絡し、相談できる関係ができています。		
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合わせた報告をしている	家族の面会時に必ず声を掛け、話をするを心掛けており、入居者の日常の様子や健康状態を伝えている。利用料金の支払いは持参が原則で、家族への情報提供の機会としている。		
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	居室内に入居者専用の面会簿が用意され、家族等の意見の把握に努めている。重要事項説明書に苦情等の窓口を明記し、玄関には投函箱も設置されている。家族から出された意見等は会議にかけられ、サービスの改善に繋げている。		
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	職員の異動は法人本部において決定されるが、ホームの特性を考え異動は最小限に配慮されている。代わる場合は入居者とのなじみの関係を重視し、時間をかけて引継ぎをしたり入居者に代わることを伝えるなど混乱を防ぐ配慮がされている。		
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	研修会情報は職員に伝えられ、希望すれば勤務の変更など配慮して参加できる様に支援している。法人内部の研修や事業所独自の勉強会など、研修の機会が確保されている。		
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	事業所としてのネットワーク作りはまだだが、職員は研修会を通じて同業者と交流する機会を多く持っており、サービスの質の向上に活かしている。ホーム便りを同業者に送り、情報交換に活用している。		

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)
<b>II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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	ホームの見学を通して十分な説明をしたり、入居者と顔なじみになってもらうなど安心して入居できる支援が行われている。入居申し込みをされた時点で職員に情報が伝わる体制ができています。併設施設を利用されている方には職員が出向き、入居前に信頼関係を築く努力をしている。		
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	味噌・梅干・漬物・干し柿作りや料理方法、菜園の耕し方など入居者から学ぶ事は多く、職員と入居者は家族のように支えあい学びあう関係ができています。		
<b>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</b>					
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	職員は日々の生活を通して入居者と会話することを心掛けており、思いや意向を汲み取る努力をしている。意思疎通の困難な入居者には、家族の面会時に情報を得る努力をしている。		
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	入居者や家族と十分話し合って具体的な介護計画が立てられている。職員は日々の暮らしの中で気付いた情報を家族に伝え、情報交換した上で課題分析表に折り込み検討している。年2回法人として介護計画に対する会議が開催され、心身状況や介護計画の説明があり、家族は必ず参加されている。		
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・6ヶ月の定期見直しと状態の変化があった時はその都度見直しが行われている。毎月家族と介護計画の確認が行われ、現状に即した計画見直しに繋がっている。		

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(事業所及び法人関連事業の多機能性の活用)					
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	入居者や家族の希望に応じて外泊の支援が行われている。買物やドライブなどの外出にも柔軟に対応している。		
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域支援との協働					
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	入居前のかかりつけ医の継続を支援し、安心して医療を受けられるような体制ができている。通院などの送迎は入居者や家族の要望に沿って支援している。		
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	重度化や終末期に関する指針があり、入居時に説明が行われている。介護計画の見直し時などには医師とも相談し入居者や家族の意思を確認しながら取り組んでおり、全員で方針を共有している。		
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	管理者は職員に日頃から理念を話し、日々のケアの中で入居者の尊厳を大切にした言葉掛けや対応に配慮している。職員は入居者に対し優しく朗らかに接している。個人情報の記録などは適切に保管されている。		
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	一日の流れは緩やかで、入居者の希望を大切にした支援を心掛けている。ドライブや薬とり、食事に要する時間など入居者のペースに沿った支援が行われている。		

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)
(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	共に暮らす家族として一緒に食事をする事の大切さを理解し、職員と入居者は一緒に楽しい会話をしながら食べている。夕飯時には入居者や家族の希望で酒やビールが提供されている。ホットプレート料理やテーブルバイキング、鉢盛料理など食事が楽しいものになるような工夫もされている。		
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	希望がある場合、入居者は毎日の入浴が可能である。風呂には温泉がひかれており、ゆっくり入浴を楽しめる支援がされている。入浴を拒む入居者には無理強いせず、時間や順番をかえたり優しい言葉掛けで対応している。		
(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	パッチワークなどの手芸・裁縫・糸通しやゴミ捨て・畑仕事など生活歴を活かした役割や楽しみごとがあり、職員は一人ひとりの力を発揮する場面作りの支援をしている。		
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	敷地面積が広く入居者は自由に庭や広場に出ることができ、職員は見守りながら支援している。雨の日は廊下伝いに隣接施設まで散歩するなどホームに閉じこもらない工夫をし、支援している。		
(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	玄関の鍵は夜間のみで日中は施錠していない。職員は常に入居者の状況を把握するよう心掛けて支援している。		
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	毎月避難訓練を実施している。消防署指導の避難訓練は年に2回、法人全体の避難訓練が年1回行われ、地域の消防団や災害時における併設施設との協力体制もできている。		

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)
(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	献立は法人の栄養士がみており、栄養バランスの把握はできている。水分はいつでも飲めるように支援されており食事からの分を除いて1日1リットル以上の水分摂取を確認している。体重の管理もされ、入居者の栄養状態把握に役立っている。		
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	廊下や食堂・居間など入居者が集う場所には休憩用の椅子が多く置かれている。思い思いの場所で居心地よく過ごせるような居場所が作られている。季節の花や壁飾りが飾られ季節感を感じる工夫がされている。		
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	ベッドとタンスは事業所で用意されているが、基本的に何でも持ち込みが可能である。使い慣れた椅子やテーブル、テレビや位牌を持参されている入居者もいる。壁には写真やカレンダー・人形・手芸作品が飾られ、その人らしい居室づくりがされている。		