

# 1. 評価結果概要表

平成 20 年 9 月 26 日

## 【評価実施概要】

事業所番号	0170400907		
法人名	(株) さくらコミュニティサービス		
事業所名	満快のふる郷 さくら発寒		
所在地	〒063-0826 札幌市西区発寒6条14丁目17番33号 (電話) 011-668-3987		
評価機関名	社団法人 北海道シルバーサービス振興会		
所在地	〒060-0002 北海道札幌市中央区北2条西7丁目かでの2・7 4階		
訪問調査日	平成20年8月30日	評価確定日	平成20年9月26日

【情報提供票より】 (平成 20 年 8 月 3 日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 15 年 8 月 20 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	16 人	常勤 15人, 非常勤 1人, 常勤換算 15人	

### (2) 建物概要

建物構造	RC 造り		
	2 階建て	1 ~ 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)	70,000 円	その他の経費(月額)	円
敷金	有 ( 210,000 円) 無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 ( 円) 無	有りの場合 償却の有無	有 / 無
食材料費	朝食	円	昼食 円
	夕食	円	おやつ 円
	または1日当たり 1,000 円		

### (4) 利用者の概要 ( 8 月 30 日現在 )

利用者人数	17 名	男性 5 名	女性 12 名
要介護 1	2	要介護 2	9
要介護 3	3	要介護 4	2
要介護 5	1	要支援 2	0
年齢	平均 82.4 歳	最低 66 歳	最高 96 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	共生会病院 (内科)	たにぐち歯科
---------	------------	--------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

住宅密集地のなかにあつては花や野菜・果樹の育成がされている庭、駐車場も十分なスペースを備えている。玄関、室内ともにバリアフリー建築で居室、共用部分共に明るく十分な広さを確保している。ケアに携わる職員の年齢構成、男女比のバランスが良く利用者が担当の職員に信頼感を持ち、落ち着きと安らぎが認められる事業所である。今年度は特に職員の異動が多い為、職員各人の役割遂行に迷いや認識の差があり、今後、早期に職員の組織体制が確立されサービスの質向上に邁進されることを期待するものである。

## 【重点項目への取組状況】

重点項目①	前回評価での主な改善課題とその後の取組、改善状況(関連項目:外部4) 前回の課題である金銭出納書類の不備については改善に向けて取り組んでいる。又、栄養摂取と水分補給に関しても、一人ひとりの摂取量を記録し、職員間で把握している。災害対策に限っては、まだ職員と利用者が共に避難訓練を受けるなまでに至っていない。今後の検討課題である。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 今回は職員の異動も有り、職員間での話し合いが不十分な為、自己評価は分担して作成したが新入職員も多く、全職員の共通理解の上でのまとめには至っていない。運営者は、自己・外部評価の意義を理解し、職員に周知をし、より具体的な自己評価に取り組む工夫と実施に期待する。
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) 会議のメンバー招集に苦勞されている状況があり、今年度は一度も運営推進会議が実施されていない。また区の担当者、地域包括支援センターの協力体制も充分とはいえない。運営会議の意義を理解し、幅広い立場の人が積極的に参加してもらう為の呼びかけを行なうと共に、事業所がより豊かに機能すべく会議の充実と定期的開催実現に期待する。町内会の参加が、利用者との交流の場となりサービス向上に繋がる。
	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) 家族の意見や意向はお便りや来訪時に話し合う事で受け止めに努めている。しかしヒヤリハットや苦情処理の経過や対応については記録上、事後の家族の納得や利用者の状況など不明瞭な部分があり、苦情解決システム上の役割・責任などが不明確であるので、それぞれの手順における責任者を明確に定め、納得の得られる対応と記録の整備を希望する。
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) 近隣の住民から野菜を頂いたり、町内会の祭りに呼ばれる事はあるが、利用者が地域の一員として直接住民と交流する機会までには至っていない。事業所の職員や家族だけではなく、地域の人々と交流し、社会参加する機会を積極的に設ける取り組みを期待する。

## 2. 評価結果（詳細）

外部評価	自己評価	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項目)	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>					
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	今年度始めに変更し、新たな理念を掲げているが、経営主体の理念と思われる内容となっており、事業所のサービス理念と運営方針の捉えが不明瞭である。	○	変更前から掲げられている基本理念、または運営方針がケアサービス理念として理解されている現状から、職員間で更に話し合い、検討した上で、事業所の理念として掲げる事を提案したい。
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	管理者と職員が認識している理念に相違がみられ、共有が図られていない。	○	全職員で良く話し合った上で共通理解のもと共有できる理念に整理し、掲示も改めるなどして、誤謬を防ぐ努力を希望する。
<b>2. 地域との支えあい</b>					
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	近隣の住民から野菜を頂いたり、町内会の祭りに呼ばれる事はあるが、利用者が地域の一員として直接住民と交流する機会までには至っていない。	○	事業所の職員や家族だけではなく、地域の人々と交流し、社会参加する機会を積極的に設ける取り組みを期待する。
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
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	自己評価の作成は、職員それぞれが職務の空き時間を利用し、記入できるところを埋めて仕上げている。	○	運営者は、自己・外部評価の意義やねらいについて理解を深め、職員に周知をし、評価一連の過程を通じケアの振り返りや見直しを行い、より具体的な自己評価に取り組む工夫と実施に期待する。

外部評価	自己評価	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項目)	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	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	運営会議は今年度に入り一度も実施されていない。運営推進会議のメンバーに町内会などの地域住民の参加が認められない。	○	運営会議の意義を良く理解し、幅広い立場の人が積極的に参加をしてもらう為の呼びかけを行なうと共に、事業所がより豊かに機能すべく会議の充実と定期的開催実現に期待する。
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	市町村（区拓所）担当者との日常的な連携が取れていない。	○	地域密着型介護サービスが、市町村との連携のもとケアの質の向上を目指すものであることを理解し取り組まれる事を期待する。
<b>4. 理念を実践するための体制</b>					
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	不定期ではあるが事業所便りを発行し、毎月の経費の報告時には個々にお便りを添えている。家族の訪問時には、利用者の暮らしぶりや健康状態などを伝え、更に職員の異動など事業所の現状についても細やかに報告している。		
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	苦情処理について、重要事項説明書に対応の経路については提示されているが、実際に対応段階毎の責任者の規定が不明確であり、また処理後の家族へのフィードバックが不明瞭であるため、家族や利用者の事後の状態が不明となっている。	○	苦情処理のそれぞれの手順における責任者を明確に定め、家族や利用者にも納得の得られる対応とその記録を整備し、運営に反映させる事を希望する。
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	管理者や職員の異動にあたっては、利用者きちんと説明し、また動揺や混乱を最小限に抑えるよう声掛けなどに配慮している。		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
<b>5. 人材の育成と支援</b>					
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	職員に必要な外部研修については、勤務シフトを工夫しながら受講の支援をしている。また内部研修の実施を計画し、充実に努めている。		
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	西区内の他の事業所とは相互に訪問しあうなど、交流を深めながらサービスの質の向上に努めている。		
<b>II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
<b>1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応</b>					
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	入所時は事前に家族と共に見学して頂き、十分な説明を行ない、安心して入居が開始できるよう配慮している。		
<b>2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援</b>					
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	職員は利用者の「リビング・パートナー」として意識し職名にもしており、一人一人の選好や感情をよく理解しながらケアに努め、暮らしの中でお互いを分かち合い支え合う関係が築かれている。		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
<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>					
<b>1. 一人ひとりの把握</b>					
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	リビング・パートナーは利用者個々に担当制を取り、できるだけ思いや意向をくみ取れるよう把握に努めている。		
<b>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</b>					
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	利用者個々に担当制を取り、個別対応に重点を置き、毎月一回全職員でカンファレンスを実施し、利用者の状況、家族の意見などを把握しながら介護計画作成に活かしている。		
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	介護計画の実施期間を入居開始時より、1ヶ月、3ヶ月その後は6ヶ月毎として期間を設定し、定期的な介護計画の見直しを行い、また利用者の状態の変化について細やかなモニタリングに努めている。		
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>					
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	医療機関や介護老人保健施設との連携を取り、受診や外出時の付き添いなど、機能を活かした支援に努めている。		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
<b>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</b>					
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し、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	2週間に1度かかりつけ医が往診し、また体調の変化によりすぐに受診できるよう協力医療機関との連携体制が出来ている。		
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	終末期ケアの実績はないが、重度化・看取りに関する指針書を整備し、入居時に家族・利用者に方針の説明を行い、重度化に際しては利用者・家族と話し合いを重ねながら、納得のもと方針を立て対応している。		
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<b>1. その人らしい暮らしの支援</b>					
<b>(1)一人ひとりの尊重</b>					
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	利用者一人一人を尊重した言葉掛けに配慮し、またプライバシーについても個人情報保護法を理解したうえで対応している。		
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	一人一人のペースと希望に沿って過ごせるよう健康状態を把握しながら、事業所内の活動や外出の支援に努めている。		

外部評価	自己評価	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項目)	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>(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</b>					
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	週末以外は業者に委託しているが、事業所の庭で育てた野菜や果物を取り入れたり、職員と一緒に食事したり、準備や片付けに参加することを適切に動機づけている。また希望に沿った外食の計画も取り入れ、日々の食事が豊かになるよう支援している。		
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ず、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	いつでも入浴できるよう準備は出来ており、また一人一人の状態に合わせ見守りや介助に充分配慮している。		
<b>(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</b>					
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	家事の手伝いや庭の畑づくり、編み物、貼り絵など、また銭湯に行ったりなど喜びや楽しみに繋がる支援に努めている。		
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	利用者の希望に応じて公園の散歩や大型スーパーへの買い物に同法人・他事業所の「さくら祭り」への参加など外出の支援に取り組んでいる。		
<b>(4) 安心と安全を支える支援</b>					
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	事業所の玄関の鍵は夜間のみ施錠し、日中は利用者の外出傾向の把握や見守りを行い、自由に出入り出来る支援をしている。		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
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	災害に備えた食料品などは確保しているが、昨年度の避難訓練は職員の実施に止まり、職員と利用者が一体となった具体的な非難のシュミレーションが出来ていない。	○	災害はいつ発生するか分からないので、常に職員と利用者は共に実践的な訓練が実現されるように、地域の協力を得ながら、定期的に計画をたて実行されることを期待する。
<b>(5) その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援</b>					
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	利用者一人ひとりの食事量や水分量は把握しており、記録簿も作成している。栄養バランスの取れた食材は外部業者に委託し、利用者の栄養管理に配慮している。		
<b>2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり</b>					
<b>(1) 居心地のよい環境づくり</b>					
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	居室も十分な広さがあり、窓も大きく日当たりが良く明るい共用空間である。1ユニットに3箇所もトイレがあり、また照度、温度、湿度についても、利用者にとっても不快のないように良く配慮されている。		
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	居室には使い慣れた物や好みの物が持ち込まれており、思い思いに飾りつけがされており、居心地良く過ごせる場所となっている。		

※  は、重点項目。