

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 20 年 8 月 21 日
評価確定日	平成 20 年 9 月 17 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。
 番号欄が太枠の項目は、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20年8月21日	評価確定日	平成20年9月17日

【情報提供票より】(20年8月8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	14 人	常勤 4 人	非常勤 10 人 常勤換算 6.4 人

(2)建物概要

建物構造	軽量 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)	51,000 円	その他の経費(月額)	15,000 円	
敷金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(100,000円)	有りの場合 償却の有無	有	
食材料費	朝食	300 円	昼食	500 円
	夕食	600 円	おやつ	100 円
	または1日当たり 円			

(4)利用者の概要(8月8日現在)

利用者人数	9 名	男性	1 名	女性	8 名	
要介護1		名	要介護2	4	名	
要介護3	4	名	要介護4	1	名	
要介護5		名	要支援2		名	
年齢	平均	85	最低	72 歳	最高	93 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	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】

<p>5つの基本方針に基づく「私らしく穏やかに暮らす」の理念の実践に管理者職員が一丸となって取り組んでいる。こじんまりと家庭的な雰囲気の中で職員の活き活きとした表情と、きめ細やかな見守りの中で行き届いたケアが実現できている。毎月発行する広報紙「夕照苑だより」と利用者個人毎の「近況報告」はカラフルで内容が充実していて、家族との連携を切望している管理者の努力が伺える。さらに特筆すべきは、地域近隣とのネットワークに深い信頼関係を築き、防災面に関しても大きな支えをもらっている。</p>

【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) チームとしてのサービスの質向上が不十分との指摘があったが、今回全職員の自己評価参画、会議での意志統一など改善が進んでいる。運営推進会議は家族等の参加が実現できないという課題があるが、近隣住民ほかの参加により充実してきている。地域との協力関係は講演会を開いたり、近隣の園児とプランターの水やりをし地域に還元する取り組みもしている。</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) 全員参加による自己評価を実施し、前回評価の課題改善とそのフォロー、新たな状況変化に対応した改善に取り組んでいる。</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) 前回同様近隣住民、民生委員、ボランティアで協力してくださる理事、包括支援センターの参加で3ヶ月に1回開催し、課題の解決とフォローの実践の姿が見られる。ただ家族などの参加が思うよう実現せず、「事業所に任せっぱなし」の意識も一部あり、どのように改革していくかが大きな課題である。</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) 事業所からの定期的な情報提供は「夕照苑だより」と「近況報告」で充実している。また随時の電話、メールにより都度意見、苦情を聞いており、今のところ特別の問題はない。今年9月から利用料の振り込み方式に変更することにより、面談の機会が減少する事への対応を考えて行く必要がある。</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) 日常の見守りについて近隣住民、交番との連携もよく、また防災、救急時の協力体制についてもできている。障害者施設からの清掃協力、近くの教会や生涯学習センターボランティアの協力も定着しており地域に融合した事業所となっている。ただ自治会に加入しているものの交流が十分でないとの問題意識を持っている。</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)
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	前回評価を受けて運営推進会議において、理念の見直しを行い、その浸透と定着に努めている。その際包括支援センターの協力、指導により他所の例の調査を行うなど努力した跡が見える。5項目の『基本方針』中に「利用者が地域の一員として生活することを支援します」と掲げている。		
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	利用者との共用場所(2階居間兼食堂)、詰所、廊下などに、イラスト入りの理念が掲示され、朝礼等での唱和も実践している。また月2回の職員会議や3ヶ月毎の介護計画の見直し会議ならびに日々のケアの中で、確認するよう努力している。		
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	近隣住民や生涯学習センター、教会のボランティア、障害者施設等の交流と協力が定着している。地域に貢献したいと今年は「認知症についての講演会」をみずほ作業所で開催し、約70名の参加を得ている。また今後も気軽に介護相談をして頂けるよう取り組みたいと言っている。		自治会とは一部の交流になっているので広報も含め文化祭、運動会などの行事への参加も増やしていくことを望みたい。
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	管理者、全職員とも、評価の意義と活用の大切さを認め、全員参加で実践している。例えば運営推進会議においての見直しや、日常の介護サービスで気付きを介護計画の見直しに反映させる等定着している。		
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	回数については出席者の日程調整の面から3ヶ月に1回が限度としているが、評価結果への取り組みから家賃、食費など経営に係る事項も審議されている。ただ家族や職員の参加が思うように出来ないという悩みも抱えている。	○	平日開催を原則にしていることも一つの要因で、家族などの参加が難しいので、開催日の工夫が必要である。職員については代表が交互に参加する等の配慮が望まれる。なお、2か月に1回の開催に努力してほしい。

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	包括支援センターが運営推進会議の定例メンバーとし参加し、さらに5月からは市の介護相談員を受け入れて、行政との協力連携体制にも取り組んでいる。将来AEDや消防間の緊急電話設置の話があるので資金的に心配している。		
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	定期的には広報誌「夕照苑だより」と利用者別の「近況報告」を毎月送付している。また電話、メールにより随時の連絡もしており家族から特段の苦情はない。金銭管理は2人のみ、わずかのお金を預かっているが利用料支払い時に説明し領収書も渡している。		職員の異動については報告していないのでこの点を改善する必要がある。
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	家族等の面会時が意見、苦情等の聞き取りの主な機会である。運営推進会議への参加も実現が難しく、じっくりと時間をとって意思疎通を図れる工夫が必要と考えられている。以前から「苦情箱」を設置していた上に新たに「ご意見箱」も設けたがあまり利用はない。	○	今年の9月から利用料の振込み制(従来は持参払い)に変更する予定であり、面談の機会が減る心配がある。対策として個別懇談会の計画的な実施とか、毎年の契約更新時、直接面談方式で意見交換するなど検討する必要がある。
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	最近1年間は異動、離職はなく安定した態勢である。従って利用者との馴染みも日常ケアの観察からは望ましいレベルにある。		前年度に比べ非常勤が10名と倍増している所以この点での利用者の安心感や馴染みの定着に配慮が望まれる。
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	管理者、介護計画担当はインターネット、社会福祉協議会から年間あるいは随時の研修情報を入手し職員に紹介して各人のニーズ、事業所としての必要な内容を吟味して受講させている。事業所内においてはOJTの他、会議での伝達も実施している。		非常勤を含めた研修のため、勤務シフトが苦しい体制ではあるが努力している。ただ、年間の研修計画策定までには至っていないのでこの点の取り組みが求められる。
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	管理者のキャリアを活かした人的ネットワークがあり、例えばマザーレイク施設長との情報交流やグループホーム協議会での交流を通じてサービスの質の向上、課題解決の相談、アイデアの交換をしている。		

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	前もっての本人や家族と面会のうへ聴取した生活歴、暮らし振り等の把握をすることで、これまでの環境に近い居間作りに努め、安心して暮らせる場を提供している。なお、利用者同士の相性を見極めた部屋割りにも配慮している。		
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	職員はキャリアシート、介護計画書に基づく日々の業務日誌から、利用者の表情、感情の変化を注意深く見守り「声掛け」を重要視している。職員は利用者を人生の師として尊敬の気持ちを持ちながら共に楽しく暮らす事を心がけている。		
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	共用生活空間で過ごす時間が長いので声掛けや本人の意向把握もし易く、散歩、昼寝、入浴、趣味等本人本位に対応している。利用者同士の相性にも気を使い精神的な安心感を持ってもらえるよう努力している。		
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	計画担当者の作成した案について、職員会議等で全員の意見を吸収すると共に、本人、家族の意見、希望を入れ決定している。		
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ヶ月毎に介護計画見直しを行なっている。状況の変化が生じた場合は本人、家族等と随時話し合いを行い現状に沿ったものを作っている。日々の状況変化によるケアの見直しについても業務日誌や個人ケアチェック表により記録し対応している。この個人ファイルは分かり易いと外部から褒められた。		

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	定期健診、救急の送迎のほか、カラオケ教室など利用者の趣味の場への随行をしている。地藏盆など地域行事への参加、買い物、散歩にも対応している。		
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	開設以来契約関係を持つ医院といつでも何でも相談できる関係を築いている。家族も安心して任せてくれている。ただ随行補助のマンパワーが不足することもあるので、ボランティアの支援を検討課題としている。		
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	家族等とは入所時には話し合い、方針を共有している。記録に残す事は明確していない。	○	運営規定あるいは契約書に「家族等との協議による方針」の共有を明確に記載するとともに、協議の結果およびそれ以降の見直し協議についても書面として残し相互確認しておく必要がある。
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	声掛け、言葉使いについては、情報交換をし、申し送りの際も利用者に聞こえないよう配慮したりして、個人の尊厳を第一に考えるよう話し合っている。なお個人記録は利用者の目に触れない場所に保管している。		
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利用者の暮らし易さを第一に、一人ひとりのペース、希望を尊重し、起床、食事、入浴、趣味等、かなり自由に対応している。		

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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	利用者の能力に応じて食事の用意、盛り付け、片付けなどを職員と一緒にしている。献立表に基づく主な材料は生協配達であるが、利用者の希望に応じた細かいものは一緒に近くのスーパーで買い物をしている。		
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	現在の利用者は全員が午前中の中の入浴を希望しているが、日々によって午後、夜間でも対応している。全員が介護入浴であり、職員との会話を楽しみながら入浴している。		
(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	利用者個人の生活歴や入所後の暮らしの中から希望される趣味(カラオケ、習字、調理手伝い、散歩等)一人ひとり気配りした支援をしている。外部評価当日もボール投げをしたり、教会ボランティアによる歌う会の来訪に笑い声が絶えず聞かれた。		
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	すぐ近くに公園がある利点を活かしての散歩や近くのスーパーでの買い物が主たる外出支援である。		事業所内や敷地が狭いので息抜きの外出機会をより多く作ることが望ましい。
(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	居間および玄関には常時鍵はかけていない。ただ玄関にはセンサーを設置して、2階の職員に直ぐ分るようにしてある。近隣の住民や交番との協力連携体制も出来ている。個人の居間に利用者が入り込み、不都合な事案が発生し、苦慮している。認知症専門の医師にも相談したが名案はなかった。		他人の居室への立ち入りの件、他のグループホームの事例等包括センターや市の介護相談員にも相談して欲しい。
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々の協力を得られるよう働きかけている	毎年1回全職員と近隣の住民参加で防火、防災、救命訓練を実施しており、昨年指摘された「防火(災)マニュアル」「救急を呼ぶためのマニュアル」も整備した。2階からの避難は外部階段設置が不可能のため、現在の階段に滑り降り用の板を常備している。		

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	利用者個々の運動量、既往症、好き嫌いを考慮し、一日に1600カロリーを目安に栄養バランスを考えた食事を提供している。職員の知人の栄養士にチェックしてもらっている。水分補給は一人ひとり記録がある。		
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	居間兼食堂は広くないためゆったりした感じはないが、反面アットホームな交流とくつろぎの場となっている。調度品にも落ち着いた形、色彩のものが多く、廊下には、管理者手作りの刺繍入りの「夕照苑」の額が掲げられている。今年1年のテーマである「思い出作り」にちなみ、個人別のアルバムを作り居間兼食堂に置き、楽しんだりもしている。		
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	居室は一人ひとりの生活スタイル、好みも取り入れ家族等と本人が作り上げたものになっている。全利用者とも箆笥、鏡台、カーテンのほか仏壇、位牌など本人の思いがこもった品々が持ち込まれている。		