

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	30

事業所番号	2590100109
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 21 年 8 月 27 日
評価確定日	平成 21 年 9 月 21 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	2590100109
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	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21年8月27日	評価確定日	平成21年9月21日

【情報提供票より】(21年8月10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5名	非常勤4名 常勤換算5.7名

(2) 建物概要

建物構造	軽量鉄骨 造り		
	2 階建ての	1 階 ~	2 階

(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(3カ月)	
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(2月1日現在)

利用者人数	9 名	男性	0 名	女性	9 名
要介護1	1 名	要介護2	0 名		
要介護3	5 名	要介護4	2 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 85 歳	最低 71 歳	最高	90 歳	

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	瀬古クリニック(医科) 大津市民病院(医科) 琵琶湖中央病院(歯科)
---------	------------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

夕照苑は国道1号線から山の手にて約200m登った緑豊かな茶臼山公園の真下の閑静な住宅街の一角にある。敷地や居住空間は狭くこじんまりとした佇まいであるが、その分目が行き届きアットホームな雰囲気が漂い利用者は穏やかに過ごしている。「私らしく穏やかに暮らす」の理念の下にある5つの経営方針の1つに「利用者が地域の一員として生活することを支援します」を掲げ、地域密着に対する管理者の思い入れは深い。家族への情報発信のための「夕照苑便り」を毎月発行し、カラフルでホームの動きが一目で分かる様に編纂している。同時に利用者の個別の情報も添付して、家族との絆を特に大切にしている。

【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>課題は3件あり内2件、運営推進会議の実施頻度と家族との情報交換要領は直ちに改善している。残りの1件、終末期の看取りに関する家族との書類による確認は、話し合いまではしているが、現在その様式について市の介護保険課の指導を受けるべく準備中である。</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>全員参加による自己評価を実施し、評価の意義を話し合い問題点の共有化を図っている。昨年の課題については、評価後直ちにスタッフ全員へポイントをノートに記し回覧する事により報告すると同時に出来ることから改善を図った。</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>この1年間で6回開催した。出席者は包括支援センター、民生委員、入居者家族の代表(昨年9月から家族が輪番制で出席している)、入居者、近隣住民と事業所関係者である。討議内容はホームの状況、サービス提供状況、行事計画や実績報告、要望や助言等であり、議事録をきちっと残しサービス向上に活かしている。自治会からの出席は得られていない。</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>家族の訪問時には、意見や要望について確認する様に努めると共に、苦情窓口が有ることも積極的にPRしている、昨年度は市の介護相談員が月1回来訪し、家族や利用者の意見を聞き取って貰ったが、特に苦情などはなかった。</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>自治会に加入し、回覧物や各種行事の連絡を受けている。地藏盆やお祭りには参加した。近くの知的障害者施設「瑞穂」とは交流があり、ホームの清掃ボランティアに来て貰っている。今年に入って認知症や介護、AED(心肺蘇生装置)などの講習会を地元住民のために2回開催した。その時には「瑞穂」の施設を会場として提供して頂いた。</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	○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	独自の理念「私らしく穏やかにくらす」を掲げ、5つの経営方針の中の1つに「利用者が地域の一員として生活することを支援します」と謳っており、地域密着型のサービスを目指す理念を作り上げている。		
	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	玄関、居間等に理念と5つの経営方針を掲示し、誰でも何時でも見ることができる。スタッフも日々の暮らしの中やケアプラン作成時等には常に理念・経営方針の原点に戻って、話し合いをしている。		スタッフミーティングやその他打ち合わせの際に、全員で理念を唱和するなど、共有化に向けての努力ががあればなお望ましい。
2. 地域との支えあい					
	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	自治会に加入し、各種回覧物や行事、各種情報連絡を受けており、地藏盆やお祭りには参加した。近くの知的障害者施設「瑞穂」とは、ホーム内の清掃ボランティアに来て貰った。今年に入って認知症や介護、AED(心肺蘇生)に関する講習会を地元住民の参加を得て2回開催した。		ボランティアの餅つき大会等は、地元の子供達にも参加を呼びかける等、さらに開かれたホーム作りを期待したい。
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
	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	評価の意義を説明し全員参加による自己評価を実施した。外部評価結果については回覧ノートを使って全員に周知徹底した。改善に対する管理者の取り組む姿勢は意欲的で良いと思った提案は直ちに実行している。		
	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、そこで意見サービス向上に活かしている	1年間に6回開催した。討議内容はホームのサービスや動き、行事計画と実施結果の報告、要望や提案等である。出席は包括支援センター、民生委員、利用者と家族代表、近隣住民および事業所関係者である。良い提案は直ちに実行に移している。自治会役員は現役の仕事がある、と出席を断られた経緯がある。		自治会役員には議事録を送付するなどして、更に粘り強く地元の方たちの理解を深める努力を期待したい。

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	昨年は市の「介護保健課」に骨折事故などの報告のため数度訪ね指導を受けた。包括支援センターには運営委員会に出席頂く等指導助言を受け、サービスの向上に努めている。昨年1年間市介護相談員が月1回訪問し利用者や家族の意見を吸い上げて貰った。		
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	毎月カラフルで分かりやすい「夕照苑便り」で苑の情報や全員の暮らしぶりを報告し、さらに個人別の情報や伝達事項を添付して知らせている。利用者の状況に変化があった場合は都度電話等で連絡し家族の意見を確認している。医療機関を受診した場合は受診結果を直ちに家族へ報告し相談している。	○	職員の状況を家族が知っている事は連携を強くする有力な条件なので、時おり夕照苑便りでなどで紹介記事を出して欲しい。
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	玄関に苦情箱を、入り口にご意見箱を設置している。苦情窓口が有ることを夕照苑便りに掲載し連絡している。昨年からは1年ごとに契約を更新することに決め、その時点で色々意見や要望を聞く事にする等、家族との接点を出来るだけ多くする様努力している。		
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	昨年は異動は無く問題は無かった。その様な事態が発生しない様日頃のコミュニケーションを大切にしている。		
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	スタッフには1年に1回は必ず何か目的を持って研修を受けることを義務付けしている。研修会へ出席し易い様勤務の配慮をしたり、その旅費の負担は勿論のこと、資格取得した場合は報償を用意するなど、意欲向上に努めている。		職員それぞれについての育成目標を持ち、それに基づく研修計画や仕事をしながらの訓練などを意識することが効果的であるので、検討を期待したい。
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	研修会や講演会等で知り合ったり、管理者が個人的に親しい同業者との間で、サービスの質的向上、課題の解決方法やアイデア等について情報交換を行っている。淡海グループホーム協議会に参画している。		出来れば定期的にスタッフを交えた交流会に発展させる努力を期待したい。

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 (すでに取り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	入居前に見学や面談、お試し(体験入所)を実施して、既入居者やスタッフと馴染みになってから入居している。最近の入居者(6月)は家族と一緒に2回程訪ねて来た後入居した。		
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	カラオケやカルタ、お手玉、習字、漢字の書き取り等利用者に教えて貰いながらスタッフも一緒に楽しんでいる。洗濯物をたたんだりホットケーキ作りや渋柿の皮むき等利用者も出来る事は手伝いながら気心を通い合わせる事で喜怒哀楽を共有している。		
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	居間で過ごす時間が長いので、共に寄り添う事で利用者の意向を確かめ出来るだけ浴う様に努めている。他の利用者との関係やスタッフ体制、その時の気象状況等で意向に添えない時もあるが、その時は丁寧に説明し納得を得ている。		
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	利用者や家族、かかりつけ医の意見や思いに基づき、スタッフ会議で意見を出し合っって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ヶ月毎に介護計画を見直している、状況が変化した時は、随時管理者を中心にかかりつけ医の指導のもと、利用者や家族、スタッフの意見を聞き、見直している。		

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)
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	決まり事だからとはねつけるのではなく、臨機応変に対応している。例えばカラオケ教室等趣味に対する送迎や定期検診、救急の送迎を始め、買い物や公的機関への書類提出等に対応している。		
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	かかりつけ医は入所時に利用者、家族の情報で確認するが、通院支援は家族優先でお願いしている。無理なときは有料で対応する事になっているが、殆ど入居と同時に協力医へ転院している。		
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	入所時や日頃の家族の面会時などに話し合い一応の対応については、確認しているが、文書にして交換するまでには至っていない。	○	文書の様式にこだわらず話し合った事をそのままでも良いから1年毎の契約更新時に契約の一環として文書に残す事を望みたい。
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	言葉遣いや文書管理のプライバシー保護や人権については特に気を付けている。実践業務の中でトイレ誘導や入浴の際には、羞恥心に十分配慮している。例えばトイレの入り口にカーテンを下げて目隠しとする等狭い空間なりの工夫をしている。		
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1日の計画は有るがそれにこだわることなく、その人の希望を確認、その日の体調や気分に合わせて柔軟に対応する様に努めている。特に散歩が大好きな利用者にはスタッフも極力都合をつけて相手をしている。		

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	利用者の能力に応じ、下ごしらえや盛りつけ後片付けを手伝っている。スタッフも一緒に作業や食事をしながら楽しく会話が弾んでいる。誕生会には飾り付けを施し好みの料理やケーキを用意し、家族も参加してみんなで祝っている。		
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	週3～4回利用者の希望で入浴している。菖蒲湯やゆず湯等季節の湯を用意して、楽しく入浴できる様工夫している。入浴を面倒で嫌う利用者にはトイレに立った時を利用してそのまま入浴を勧める等細かな気配りをしている。		
(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	個人の能力に合わせ、手仕事や趣味の習い事(カラオケ教室、習字、お手玉等)の支援をしている。一方事業所としても「みんなの希望をを叶えてあげたい」「会いたい人に会わせてあげたい」等のユニークな計画を立案し、気晴らしに努めている。因みに先日は川中美幸のコンサートに行った。		
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	近くの茶臼山公園やスーパーなどへの買い物が主たる外出支援である。その他揃って外食や散歩で遠出する事を心掛けていて、この1年間では琵琶湖大津館、琵琶湖ホテル、茶臼山公園、ラフォーレ、花見、バーベキュー大会、芋煮会などへ出掛けた。		
(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	玄関や居間は鍵をかけていない。玄関はセンサーを設置し人の出入りでチャイムがなるので、すぐに対応する事ができる。近隣住民には理解を頂き、もしもの時は協力して貰える体制が出来ている。		
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	今年から年2回(1月と7月)消防署の指導で避難訓練や消火訓練を実施する事にした。7月には消火訓練(消化器の扱い)と避難誘導、連絡要領について指導を受けた。また災害発生時には、近隣住民の理解を得て緊急連絡網に掲載するなど協力体制が整っている。		災害対策訓練は、近隣住民のみならず、自治会経由で皆さんに参加を呼び掛ける等、地元へ溶け込む努力を期待したい。

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)
(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	個人の体調や疾患に合わせてバランスを考えて提供している。水分については個人毎時間を定め補給している。先日市の研修会で記録の取り方について指導を受けたとき、現在の記録要領(様式)について指導者から一番良いと褒めて貰った。		家族も利用者がどんな食事をしているか、知りたいと思うので、献立表を苑内に掲示するとかたまには夕照苑便りと一緒に知らせる等の配慮が望まれる。
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	玄関にはベンチや大きな蘭の鉢植えを置き、周囲には季節の花を植える等、親しみのある雰囲気作りをしている。居間には消臭効果のある造花を置いたり、利用者の趣味の作品を壁に配する等、狭いながらも和やかな雰囲気を作る工夫をしている。居間から眺める茶臼山公園の一角がまるで自分家の庭の様に見える、季節の移り変わりを実感する事が出来る。		
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	利用者の居室にはそれぞれ馴染みのあるタンスやテレビ、小型の机や椅子を持ち込んでいる。中にはお位牌や家族との写真、趣味の作品を飾ったり、中には夜のトイレを身近な所だと、簡易トイレを持ち込んでいる人もある。		