

# 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	<b>11</b>
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	<b>2</b>
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	<b>6</b>
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	<b>11</b>
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	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 22年 8 月 10 日
評価確定日	平成 22年 9 月 6 日
評価機関名	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

作成日 2010年8月17日

## 【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	大津市秋葉台6-33 (電話) 077-521-3629

評価機関名	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 平和堂和邇店2階
訪問調査日	平成 22年 8月 10日

【情報提供票より】(平成 年 月 日事業所記)

### (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 人	非常勤 4 人 常勤換算 6.2 人

### (2) 建物概要

建物構造	鉄骨 造り		
	2 階建て	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)	円	
敷 金	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	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(7月10日現在)

利用者人数	8 名	男性	0 名	女性	8 名	
要介護1		名	要介護2		名	
要介護3	5	名	要介護4	2	名	
要介護5	1	名	要支援2		名	
年齢	平均	86 歳	最低	78 歳	最高	91 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	瀬古内科クリニック、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】

夕照苑は茶臼山公園の裾を取り囲むようにして並んでいる住宅地の中にある。総2階の造りで敷地も広くないが、2階からは借景の公園が庭のように見渡せる。リビング・ダイニングがある2階が生活の中心であり、利用者はそこに集まって穏やかな時を過ごしている。「私らしく穏やかに暮らす」と言う理念の下、5つの運営方針の1つに「地域との密着」を掲げ、管理者は積極的に地域の人的資源を取り込み、また地域に発信している。平成20年度より入所契約を毎年行う事に変更したが、利用者を中心にして家族と職員がより密接な関係を築く手段として役立っている。又家族に毎月欠かさず詳しい情報を郵送している。職員と家族の信頼関係の堅さは、利用者家族アンケートの結果が物語っている。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	前回評価での主な改善課題とその後の取り組み、改善状況(関連項目:外部4)
	課題は2つあり、そのひとつ「家族への報告」の件は、「夕照苑だより」に職員紹介の記事掲載で、解決している。2件目の「重度化や終末期に向けた方針の共有」については、昨年からの引き続き話し合いの内容の文書化は出来ていない。
重点項目②	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	自己評価は職員全員が事前に分担し、それを持ち寄って全員で討議して決める方法をとった。
重点項目③	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)
	運営推進会議は2ヶ月に1度開いている。議題は、移転のための候補地探し、防災避難対策、講演会の自主開催に向けての協力要請、夜間火災への緊急連絡網、階段上の扉の設置など多岐に亘っている。このうち夜間の緊急連絡網と扉の設置については解決がいった。
重点項目④	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)
	面会室にご意見箱を設置している。事業所窓口は管理者が担当し、滋賀県と大津市の苦情受付窓口を重要事項説明書に明記し説明している。家族と協力して階段上に安全扉を作ることができた。家族の希望で玄関にセンサーを取り付けた。
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)
	自治会に全員が加入しており、「地藏盆」や「自治会サロン」に出来るだけ参加している。両隣家の住民が苑に色々な面で協力を申し出てくれ、良いコミュニケーションが育っている。近くの知的障害者授産施設「瑞穂」とは日常的な交流がある。

## 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>					
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	「私らしく穏やかに暮らす」という理念は5年前に現管理者が発案し、全員で検討した結果決定した。この理念の下に5つの運営方針を掲げ、その1項に利用者が地域の一員として生活することへの支援を明記している。		
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	理念を数箇所に掲示している他、月ごとに送る「夕照苑だより」及び各利用者への「近況報告」の冒頭にも載せている。解決困難な利用者の問題が起こった時は、理念に戻ってみんなで討議するのが苑のルールになっている。		
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	自治会に全員加入しており、「地藏盆」や「自治会サロン」の行事にはできるだけ参加している。両隣の住民とは良い人間関係を築いており、利用者が外に出て行った時教えに来てもらっている。知的障害者授産施設「瑞穂」とは日常的な交流がある。		
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	自己評価は事前に全員が分担し、持ち寄って討議する方法を取った。外部評価の活用については昨年のアドバイスを受けて、「夕照苑だより」に職員紹介の記事を数回載せている。		
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	運営推進会議は2ヶ月に1度開催している。出席者は地域包括支援センター職員、民生委員、自治会長、両隣家の住民、輪番制に当たった家族、夕照苑理事、職員である。議題は多岐に亘っている。その結果の一つとして、夜間火災に対する緊急連絡網が改善され、両隣家が最初の連絡先となることが決まった。		

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)
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	地域包括支援センター職員の協力を受けて認知症に関する講演会を主催した。会場には「瑞穂」を借り、地域の人や介護施設の職員など50名あまりの参加者があった。センター職員には日ごろから困難事例の相談に乗ってもらっている。		
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合わせた報告をしている	家族への報告は、面会時家族に生活記録用紙を開示している。これには24時間の利用者の様子をすべて網羅し、読みやすく工夫している。毎月「夕照苑便り」と利用者への「近況報告」を行い、充実した内容である。金銭管理については立替制である。職員の異動は年度末にまとめて報告している。		職員の異動は、発生のと度、「夕照苑便り」で報告することが望ましい。
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	面会室に御意見箱を設置している。苦情受付窓口の紹介が「重要事項説明書」明記されている。2階階段上の扉は家族と協力して取り付けることが出来た。玄関のセンサーは家族の希望で取り付けた。トイレサポート手すりやAEDの寄贈を受けた。家族会は設置出来ていない。		
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	利用者への対応は担当者を決めず全員で分担しており、過去に離職が発生した時は、利用者へのダメージを最小限に抑えるべく全員のチームワークと気遣いで乗り切った。月に1度本音を出し合い率直な意見交換が出来る場としての全員参加の会議を設け、管理者は個別面談にも配慮している。		
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	外部研修として、県および市主催の研修に2名参加した。内部研修は2ヶ月に1度程度行っている。オムツの取り扱いについてや、消防署職員を招いてのAEDの取り扱い方、成年後見制度についての研修などがある。職員毎の適性や段階を踏んだ研修受講を勧めているが、個別長期育成計画書として成文化はしていない。	○	職員毎の長期育成計画を立て、年間計画の中に位置付けて人材の育成につなげていくことが出来るよう期待する。
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	事業所は淡海グループホーム連絡協議会に入って同業者との交流を行なっている。職員の交流も行ってきたが、現在は積極的な取り組みをしていない。	○	職員について交流を再開し、サービスの質改善に取り組めるようチャンスを作って行って欲しい。

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)
<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、場の雰囲気に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	入居希望者に対しては体験入所を実施している。1回目は9時から15時まで、2回目は9時から18時まで経過してもらっている。家族も含め利用者が職員と早く馴染めるように配慮している。		
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	利用者はことわざや郷土の習慣に精通しており、職員は楽しみながら教えてもらってお互いの親密度を濃くしている。お茶碗拭きやお盆拭き、雑巾縫いなど、利用者が出来ると思ったことをやってもらうことで、お互いの気心を近くし支えあう関係づくりに役立っている。		
<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	職員は利用者1対1になれた機会に極力会話を交わすように努めている。管理者は毎年利用者のための楽しみごとを発案しており、今回は「貴方の希望をかなえます」というもので、3人の利用者が自分の楽しみごとを体験していた。意向表出困難な利用者には、常にフェースシートを更新し、職員同士の相談で、対応に努めている。		
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	ケアプランの作成時は家族にも参加してもらう事に決めており、ケアマネジャーを中心に関係職員、場合によっては協力医にも意見を求めて、より現状に即した介護計画を目指して作成している。センター方式を採用し、情報の収集に努めている。		
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回の定期見直しを行い、介護サービス計画書に作成し、家族の同意署名を得ている。利用者に何らかの変化があった時は、都度家族やかかりつけ医の意見を聞きながら対応している。またケアプランにNo付けをして優先順位を明確にしている。		

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>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)</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 <sup>の</sup> 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	カラオケが趣味で外のカラオケ教室に通っている利用者の送迎や、バレーを見に行きたい利用者の付き添いなど、相手の要望を大切に <sup>した</sup> 対応をしている。定期受診や救急の送迎、スーパーへの買い物、公的機関への書類提出等の支援もしている。		
<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 <sup>し</sup> 、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	家族の了解を得て全員が協力医に切り替え、定期的に月に2回の訪問診療を受けている。その他認知症専門医に協力医になってもらっており、短い人で3週間、長い人で8週間ごとに受診している。		
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	契約時に、本人と家族に対して緊急医療の対応と退所について、書面で説明し同意書を交わしている。その第4項に、終末期の看取りについても、現時点で事業所の対応しうる限度を説明し承認を得ている。毎年の契約更新時にも、書面で再確認を双方で行なっている。		今後、本人や家族の要望、社会的なニーズの変化、地域社会の変化など予測される中で、事業所自体の体力も変化する。本人・家族との話し合いを今後も継続して行ってほしいし、職員間でもこのテーマについて検討をしていって欲しい。
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	個人記録は利用者の目に触れない場所に施錠保管し、職員間の申し送り等も利用者のいないところで行っている。誰に対しても丁寧な話し方をする利用者があり、職員もそれを見ならって好ましい言葉のやり取りが聞かれていた。内部研修でも、プライバシーを損ねることの無い様、配慮している。		
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 <sup>し</sup> 、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	“その人らしい暮らし”は夕照苑の理念そのものであり、“カラオケに行きたい”、“寝坊がしたい”、“買物がしたい”等々の利用者のいろいろな要望を優先した対応を常に全員で心がけ、支援している。		

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>(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	職員が輪番で献立作りから料理までを担当し、利用者は肉体的な衰えが進む中で、お絞りをたたんだり、テーブルを拭く程度の手伝いをしている。食事は職員全員が一緒にし、和やかな食事風景である。食事が楽しいものになるよう、茶碗、コップ、箸は利用者が日頃愛用していたものを持ち込んでいる。		
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	入浴は基本的に毎朝午前10時からに決めているが、利用者のその日の状態をみて、一人ひとりの希望に合わせて支援している。時には差し入れのゆずを入れてゆず湯を楽しんでいる。また毎晩足浴をして靴下を履き替えており利用者にも喜ばれている。		
<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	利用者の得意な事を披露してもらうように配慮している。一般のカラオケ教室に通っている人や、よくかたるを楽しむ事があり、中でも百人一首が得意な人もいる。		
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	利用者の身体的な機能の衰えもあり、苑の前の茶臼山公園での散歩、近くのスーパーへの買物等が主で、極く近隣に限られている。		
<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	職員全員が、鍵をかける事は身体的拘束であり利用者の尊厳を傷つけることになると認識し、鍵はかけないケアをしている。安全を確保するため家族の要望で玄関にはセンサーを取り付けている。利用者の一人が外に出て行った時隣家の住民が教えに来てくれ、今後の協力もお願いしている。		
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	災害時のより安全な避難経路を運営推進会議で話し合っており、緊急連絡網の確立等近隣との協力関係は密接で良好である。消防署指導による避難訓練を年2回実施している。		

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)
(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	利用者の個人記録の中で食事の量や水分の摂取状況を記録しチェックしている。糖尿病の利用者にはご飯の量やおかずの内容等をコントロールした献立にする等の配慮もしている。介護支援専門員が栄養士資格を有しているのもメリットである。		
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	2階の食堂を共用場所としており、戸外の緑が楽しめる様なテーブルの配置をしたり、季節の草花を生けたり、利用者の手による作品を掲示したり、そこに居たくなるような心地よさを感じる工夫をしている。また2階のトイレ、洗面室等はカーテン等で仕切り不快感に配慮している。		
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	テレビやタンスなど利用者の思いや馴染みを覗わせるものが置かれている居室も数室ある。各居室とも少なくとも1箇所は窓があり採光に配慮している。		