

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
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. 理念を实践するための制度の理解と活用	3
4. 理念を实践するための体制	3
5. 人材の育成と支援	2
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
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
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
合計	30

事業所番号	1495100040
法人名	特定非営利活動法人 楽
事業所名	特定非営利活動法人 楽 ひつじ雲
訪問調査日	平成20年11月27日
評価確定日	平成21年4月7日
評価機関名	社団法人かながわ福祉サービス振興会

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 平成21年4月14日

【評価実施概要】

事業所番号	1495100040		
法人名	特定非営利活動法人 楽		
事業所名	特定非営利活動法人 楽 ひつじ雲		
所在地 (電話番号)	神奈川県川崎市幸区幸町2 - 697		(電話) 044-522-4910
評価機関名	社団法人かながわ福祉サービス振興会		
所在地	横浜市中区本町2-10 横浜大栄ビル8階		
訪問調査日	平成20年11月27日	評価確定日	平成21年4月7日

【情報提供票より】(20年11月11日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成18年5月1日		
職員数	25人	常勤 8人	非常勤 17人 常勤換算 13.8人

(2) 建物概要

建物構造	1階コンクリート造り 2階木造		
	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)

宿泊費(1泊)	1,700円程度			
食材料費	朝食	850円	昼食	850円
	夕食	850円	おやつ	昼食に含む 円
その他日常生活において必要な費用	特になし			

(4) 登録者の概要

登録人数	16名	男性	3名	女性	13名	
要介護1	2名	要介護2	2名			
要介護3	2名	要介護4	4名			
要介護5	6名					
要支援1	0名		要支援2	0名		
年齢	平均	79.9歳	最低	61歳	最高	100歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	川崎幸クリニック、ぶどうのえだ歯科医院
---------	---------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

<p>このホームは川崎駅から歩いて行ける距離にある。古民家を改築し、利用者が育った環境を残しながら季節の移ろいが感じられる事業所である。</p> <p>理事長は、認知症高齢者には「小規模で家庭生活に密着した支援が必要である」と以前から考えており、この小規模多機能型居宅介護事業所を開設した。事業者の理念の元に集まった職員たちが、日々の「普通の生活」を大切に利用者本位の「穏やかな暮らし」を支援している。利用者第一主義を徹底し、職員誰もがリーダーを勤められる技量まで訓練されており、ケアの成果は、利用者の豊かな表情が物語っている。</p> <p>研修を事業化し、内部の職員だけでなく地域や外部の支援者にまで公開しており、認知症の理解を広める活動拠点になっている。</p>
--

【重点項目への取り組み状況】

重点項目	<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>2度目の外部評価受審である。昨年の改善点を職員間で話し合い、対策を練った。重度化への対応方針については職員の合意ができ、ターミナルについても個々の対応の検討を行っている段階である。個人情報の取り扱いについては保管場所を新たに作り、閲覧も決まったところで行うよう職員に徹底している。避難訓練は年に2回行い、備蓄は3日分を用意した。課題とされた3点とも改善が行われた。</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>今回の自己評価票は管理者・ケアマネジャー・法人担当者の3者で原案を作り、職員全員から意見を求め、職員間で見直しや読み合わせを行った。</p>
重点項目	<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>2ヶ月に1度運営推進会議を開催し、通常、理事長、管理者のほか、利用者・家族、自治会長、民生委員、学識者、区職員などが出席している。最近では地域包括支援センター職員への参加もある。会議では事業所の経営状態や食事会、研修会、パンフレットへの助言などが話し合われた。家族や民生委員は活動に理解を示し、共に支えようと活発な意見交換を行っている。国の助成金でのビデオ作成のことも議題にしている。</p>
重点項目	<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>毎日の送迎時に家族と話したり、連絡帳を使って報告したりして意見を聞き、情報を共有している。職員は家族の支援も重要である事をよく理解しており、機会がある毎に家族の意見を聞くよう心がけている。運営推進会議で家族の意見や家族会の報告をもらい、運営に反映させている。家族や地域の人には経営状態をオープンにして、共に考える足がかりを作っている。</p>
重点項目	<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、運営推進会議などを通じて意見交換をしている。地域との交流のため月2回の食事会を地域の町内会館を使用して開催している。参加者は地元の方が多いので、散歩時などに声をかけてもらっている。地域の方々から「使ってください」と日用品を届けてもらえるようになってきた。認知症利用者の生活を支えるには地域の連帯力が大切である事を十分に理解し、研修会も地域の方に必要な内容を取り入れて実施している。</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)
. 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	理念は「人格の尊重」「生活の継続性」「社会参加」「自主性の向上」とし、利用者主体で、その人らしい生活の支援を主眼としている。理事長は要介護者のその人らしい生活を継続的に支援するために、泊りも含めた総合支援としての小規模多機能型居宅介護の必要性を訴え、先駆者として啓蒙活動に取り組んでいる。		
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	理念を大きな模造紙に書き、居間の壁に貼ってあり、利用者や家族にもわかりやすい。理念を職員会議で話題にすることもある。職員は「利用者主体」の考え方を実践し、利用者の急な状況や状態の変化にも対応出来ている。在宅での生活継続を支援するため、家族とのコミュニケーションを大切にしながらケアをしている。		
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	自治会に加入し、運営推進会議などを通じて意見交換をしている。地域との交流のため月2回の食事を地域の町内会館を使用して開催している。参加者は近隣の方も多いため、散歩時などに声をかけてもらっている。最近は近所の方から日用品の寄付をもらえるようになった。		
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	2度目の外部評価である。昨年の改善点を職員間で話し合い、3点とも改善が行われた。 今回の自己評価は法人担当者・管理者・ケアマネジャーの3者で原案を作り、職員から意見を求め、見直しや読み合わせを行った。今後も評価を通過点とし、更なる向上に努める意向である。		
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	2ヶ月に1度は運営推進会議を開催し、10回目は9月22日に行われた。参加者は理事長・管理者のほか、利用者、家族、民生委員、地域包括支援センター職員、学識者などで、行政は都合で欠席した。会議では事業所の経営状態や食事会、研修会、パンフレットへの助言などが話し合われた。家族や民生委員は活動に理解を示し、活発な意見交換が行われている。		

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	事業所は国の助成金でビデオを作成したり、研修を開催したり、小規模多機能型居宅介護支援事業所のアピールをしている。理事長は、川崎市保健福祉計画委員として行政に協力している。研修講師や講演の依頼も多い。最近は講演の参加者からの問合せや利用者紹介が多くなっている。		
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あわせた報告をしている	不定期ではあるが「ひつじ雲便り」を発行している。毎月の請求書送付の際に、利用者の写真を同封しコメントをつけている。毎日の送迎時に家族と話したり、連絡帳を使って報告をしたり、意見を聞き双方向で情報を共有している。 緊急時には家族に電話をし状況を伝えている。		
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	2ヶ月に1度開催の運営推進会議では家族の意見や家族会の報告をもらい、運営に反映させている。毎回多数の家族の参加がある。毎日の連絡帳や送迎の際の会話から、家族の要望や苦情を常に汲み取っている。職員は家族の支援も重要である事をよく理解しており、機会がある毎に家族の意見を聞くよう心がけている。		
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	職員に理念が浸透し、利用者第一主義の介護サービスができており職員の満足感が高く、職員の退職は少ない。異動は行わない方針である。体調不良などで離職する場合も早めに利用者・家族に知らせている。 理事長の情熱に共鳴して働いている職員も少なくない。		
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	内部研修が多く、月に2回学習の機会を設けている。希望すれば外部の学習に参加することもできる。現場での段階を踏んだ実習もある。 各職員が同レベルで仕事がこなせるように、責任を持たせている。誰もがリーダーを勤めることができ、全員が個別支援計画を作成している。		
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	理事長は、小規模多機能型居宅介護全国連絡会の理事を引き受けている。また神奈川県小規模多機能型居宅介護連絡会に加入し、研修会などを通じ同業者と連携を取っている。経営の難しさや小規模多機能型居宅介護への理解などの問題点を話し合うほか、質の向上のための取り組みを模索している。		

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)
.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	1日1500円の利用体験料と食事代850円で通所サービスの利用体験ができる。家族は食事の実費負担で見学できる。一般の見学は無料で随時受け付けている。ほとんどの利用者が体験後に利用契約をしており、無理なく馴染めている。なじみの職員が訪問したり宿直しているので利用者の混乱は少ない。		
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か喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	職員は利用者たくさん話をしており、昔話や家族の話をよく聞いている。編み物やうどん作りなど、得意なものを教えてもらうようにしており、利用者の楽しみにもなっている。職員は利用者の豊かな表情に喜びを持つことが多く、ケアの励みとなっている。ホームにおける利用者の生活は、在宅での支援の継続上にあり、職員と利用者・家族は共に生きる姿勢に満ちている。		
.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	職員は送迎の際や施設の中で利用者や家族と多く会話することを心がけており、アセスメントはしっかりできている。毎日の連絡帳で家族とのコミュニケーションが取れており、家族の意向や利用者の気持ちを無理なく引き出している。カンファレンスで職員の情報を集め、個別支援計画に反映している。ケアマネジャー、介護職員は必要に応じ、1日に何度も訪問することも頻繁にある。		
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	ケアマネジャーは訪問を頻繁にしており、利用者や家族から意見を聞く機会が多い。話し合いを十分にした後、介護計画書を作っている。職員は日々意見や意向を聞いて、介護計画から個別支援計画を医師や職員、看護師、栄養士の意見を踏まえ作成している。個別支援計画書には具体的に詳細な支援が書かれている。		
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	通常は6ヶ月ごとに見直しを行っている。カンファレンスで評価をし、改めて支援の内容を見直している。変化があった場合でもその場でリーダーが即応して、そのつど家族やケアマネジャー、看護師等関係者に連絡し、新たな計画を作成している。		

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)
3. 多機能性を活かした柔軟な支援					
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	法人グループは別の場所に認知症対応型デイサービス「くじら雲」を開設している。比較的元気な利用者を「くじら雲」に紹介したり、重度の方を「くじら雲」から「ひつじ雲」に移行したりしている。利用者の希望で通所時間を21:00まで延長し、夕食の提供をすることもある。また緊急時の泊りにも可能な限り対応し、柔軟に個別の状況に応える努力をしている。		
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					
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	家族や利用者の希望を聞きながら対応している。通院支援もケアマネジャーが同行できるようにし、職員の看護師が医師との連絡に当ることもある。受診後の医療情報は家族への電話連絡や、連絡帳により共有している。		
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	重度化への対応やターミナルの方針を、職員で協議して共有し、研修にも参加している。家族との十分な話し合いの上で、個別に関係医療機関と連携をとる事を確認している。 現在、医療機関との会議を持つ計画を進めている。		
. 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	利用者から情報の使用許可と肖像権の使用承諾書をもっている。職員は守秘義務や利用者の尊厳重視等の誓約書を提出している。退職後についての規定も盛り込まれている。前回の評価結果を踏まえて、書類の管理は、保管場所や閲覧場所に気をつけるよう職員に徹底している。調査当日もトイレ誘導時は耳元で小声で言葉かけをしていた。		
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	早朝から夜半まで、家族の都合に応じて延長して滞在してもらうこともある。事業所内では利用者一人ひとりのペースに合わせ、入浴の順序や希望する席順、食事のペースなどに配慮している。その人らしい生活を営むために、職員は今何ができるかを徹底して考えており、常に利用者の言葉に耳を傾けている。当日も利用者一人ひとりに丁寧な声かけをしていた。		

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)
(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	利用者の郷土の鍋料理を味わったり、季節食や行事食に力を入れている。職員も同じテーブルで同じ食事を取っており、会話を楽しみながら食事の介助を行っている。特別食は形を残しながら器の中で形を崩す配慮をしている。料理の下準備や配膳、盛り付けなど、利用者にはできる事を手伝ってもらっている。食事前の口腔体操も時間をかけて行っている。		
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	利用者の希望を聞きながら入浴の支援をしている。家族から、入浴の希望や洗髪の希望などを細かく聞いて対応している。入浴剤などの使用はしないが、柚子湯や菖蒲湯など利用者がなじみの行事湯にすることも。入浴をしたがらない時は、タイミングを見計らい再度声をかけるが、無理強いはない。		
(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	生活の延長線上に事業所があるという考え方で、その人の暮らしを大切に支援している。今は家庭でできなくなった、うどん作りや花壇作りなどを一緒に行うことで昔の暮らしの追体験ができるよう心がけている。		
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	天気の良い日は数人で散歩を行う。当日は雨が降っていたにもかかわらず外に出たがる利用者を、職員はやさしく援助して共に外出していた。外出の希望があれば必ず職員が付き添って出かけている。また、気分転換に近くのアパートにある研修室に利用者を案内することもある。車椅子を利用している人も、皆で近くの公園まで車椅子を押して散歩に行っている。		
(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	夜間は防犯のために鍵をかけているが、日中は鍵をかけていない。エントランスや玄関で利用者が出て行く気配を感じると、すかさず職員が声かけをし、付き添っている。職員は、利用者の行動を規制することの弊害を熟知しており、どんな些細なことでも声を掛け利用者の希望を叶えようと常に配慮している。		
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	年に2回避難訓練があり、近隣の避難所となっている小学校までの避難を行っている。前回の訓練では、車椅子やおんぶ紐を使用した。独居の利用者が住む地域の避難訓練に、ケアマネジャーが利用者とともに参加した。前回の評価結果を受け、非常用の備蓄を3日分保管している。		

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	<p>栄養摂取や水分確保の支援</p> <p>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</p>	<p>管理栄養士の職員がおり、献立は栄養バランスを考えながら作っている。食事量や水分量のチェックを行っており、個々の状態を職員が共有し、それに合わせた支援を行っている。在宅での食事を含め、昼食に重点を置きながら、献立を考えている。1日1,500Kcalをめどに足りないと思われる利用者には高カロリー飲料を提供してバランスを考えている。</p>		
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	<p>居心地のよい共用空間づくり</p> <p>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</p>	<p>古民家を改装し、利用者には馴染みの昔風の落ち着いた住居である。玄関からの洒落たエントランス、中庭や池、果実の生る木があり季節感を楽しめる。ホーム内は狭いが工夫して使われており、雨でも利用者の楽しい笑い声が響いていた。しっとりと落ち着いた雰囲気、昔懐かしい家具をそのまま使用している。化学薬品を使わず、アルカリ還元水を用い時間をかけて丁寧な掃除を行っており、においも一切なく清潔感が漂っている。昇降機も設置されている。</p>		
30	83	<p>居心地よく過ごせる居室の配慮</p> <p>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</p>	<p>泊まりの居室には畳にベットが置かれ、パーテーションで仕切られている。各部屋とも古い家具が置かれ生活感が漂っている。宿泊の際は、馴染みの部屋で寝泊りするよう配慮している。家庭でいつも使用しているパジャマなどを持参し、宿泊している。</p>		