

# 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
<b>合計</b>	<b><u>30</u></b>

事業所番号	2570101044
法人名	株式会社メデカジャパン
事業所名	大津ケアセンターそよ風
訪問調査日	平成 19 年 10 月 22 日
評価確定日	平成 19 年 11 月 10 日
評価機関名	NPO法人ニッポン・アクティブライ・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 平成19年11月10日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2570101044
法人名	株式会社メデカジャパン
事業所名	大津ケアセンターそよ風
所在地	滋賀県大津市瀬田3丁目18番20号 (電話) 077-547-4810

評価機関名	NPO法人ニッポン・アクティブライブ 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19年10月22日	評価確定日	平成19年1月10日

## 【情報提供票より】(平成19年10月10日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成15年11月 1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	17 人	常勤 15人, 非常勤 2人,	常勤換算 16.7人

### (2) 建物概要

建物構造	鉄骨造り 2階建		
	2 階建ての	2 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)	60,000 円	その他の経費(月額)	20,000 円	
敷 金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( 200,000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	700 円	おやつ	200 円
	または1日当たり 円			

### (4) 利用者の概要(10月10日現在)

利用者人数	18 名	男性	3 名	女性	15 名
要介護1	4 名	要介護2	6 名		
要介護3	7 名	要介護4	0 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 84.7 歳	最低	78 歳	最高	91 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	若松医院 瀬田医院 曽根歯科医院
---------	------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

設立5年目を迎える大津ケアセンターはメデカジャパンが運営する100を越す施設の1つで、静閑な住宅地にあり、2階1フロア2ユニット18名定員のグループホームである。事務所を中心に左右1ユニットずつ配置され、たえず職員、利用者双方の顔の見える合理的な配置になっている。居室も明るく整理され、それぞれ個性的である。各ユニットでは生活支援計画などの資料を開示し、職員によるミーティングも定期的に行っている。リビングには利用者の作品や季節の草花を飾り自分の家の延長、普通の暮らしという工夫がなされている。地域との関わりは、昨年からはじめた運営推進委員会に地域の代表も参加頂く事で相互に意見交換できるようになり更に深まった。地域のホームとして着実な進展をしている。

## 【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)
	前回の改善課題は①利用者の権利・義務に関する文章を契約書に含める事、当面文書を渡す事②職員の育成計画に基づく計画的な研修受講の制度化③職員のストレス解消策の実施であったが、①は契約書に含めるに至らず文書を作成して渡し入口にその文面を掲示する等一定の改善を行なった。②③は制度化や対策の実施という所までは至っていない。
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)
	年1度の自己評価、外部評価での点検がサービス向上につながることを意識し、全員の理解を深めるため、文書による参画などの工夫をした。今後は更に職員がより直接的に参画できる取り組みを考えて欲しい。
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)
	昨年より運営推進会議を隔月に開き自己評価の内容説明、外部評価の公開などもした。そこで出た改善点の進捗や質の確保などをチェックし行動に反映させる機能を持たせて欲しい。自治会行事への参加、文化祭への出品等を通じて、災害での体制作りまで取り組まれているのは評価できる。家族会がない現状では特定の家族に偏らないよう多くの家族の参加を促す努力を望む。
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)
	家族来訪時(少なくとも1月ごと)に診察結果、金銭出納、支援計画などを報告し、家族の不安がないよう取り組んでいる。職員手作りの2ヶ月1回の写真入り広報誌は家族と施設の交流の手がかりになっている。家族が面と向かって言い難い意見は、ご意見箱として設けられている。家族からの苦情処理は受付担当者の明記から内容、過程、結果まで文書で管理している。
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)
	ホームは自治会に加入し運動会、文化祭への出品、地域の清掃、草刈りなど広範な行事に参加して市民としてもできる限りの勤めを行なっている。近くの幼稚園との交流も開所時より続けている。今後はボランティアの受け入れや、地域との連携をさらに進めることを期待したい。

## 2. 評価結果(詳細)

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>					
<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	改正介護保険法のポイントである「家庭的な環境と地域住民との交流の下で」という基本方針は理解されているが、理念の具体化迄は至っていない。	○	地域との連携を深め、住み慣れた地域での安心した暮らしを続けるための支援を柱に置き、グループホームとしての指針を簡潔な言葉に表現することに取り組んで欲しい。
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	理念は入口フロアー、リビング、事務所の目につく場所に掲示されている。又毎朝会社とホーム自身の理念を唱和し職員の意識の徹底を図っている。昨年の評価で指摘があったグループホーム独自のパンフレットも作成されていた。		上記の指針作りの作業をできれば職員全員の参画で行ない、職員それぞれが自主的に日々の業務に生かしてゆく事が望ましい。
<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	自治会に加入し、文化祭の作品の出品、運動会の応援、見学行事など、また町内の清掃、草刈りなどは職員が参加、地域に役立つ活動にも取り組んでいる。近くの幼稚園との交流も最初から続けている。日常は回覧板も持って行くなど組の一員となっている。		地域との連携を強めるため、自治会活動等の参加をさらに広げていくことを期待したい。
<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	評価を通じてサービスの質の向上につなげる認識の下、自己評価は勤務の関係で全職員で話し合えなかったが、文書で参画し、夜勤時責任者がまとめる工夫をした。理解しようとする高い意識が見られる。		毎年1回の評価を形式的な作業にとどめず、今後とも続け質の向上に取り組んで欲しい。
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ヶ月毎に開き出席者も記入した議事録を残し、自己、外部評価の公開も行なっている。ホームが地域のためできる事、応援して欲しい事を討議している。災害対策では自治会に協力を得ることや地域の催しに参画することも積極的に話し合っている。しかし家族の参加は一部に偏っている。	○	自己評価、外部評価の改善や取り組みを推進会議でモニターして貰う事が大切である。今後は会議で提起された課題のフォローを継続して行なって欲しい。また家族会がない現状において、より多くの家族の参加を促す粘り強い努力が望まれる。

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	接触している行政の窓口、部署、氏名も明確になっており、新たな制度や制度が改正される都度、助言、指導を受けているが常時行き来する所までは至っていない。		ホームの運営や課題について積極的に情報を伝え協働関係を作っていく事や市職員などの研修の場として、施設を提供することが望まれる。
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	訪問時(少なくとも1ヶ月毎)に、1冊のファイルにきちんと整理された診察結果、金銭出納、生活援助計画等を報告している。2ヶ月毎の広報誌には写真も多く、近況報告、お願い、お知らせ等が分かり易く掲載されている。新入職員の紹介もしている。		家族会が無いため懇親会が開かれたが意見がまとまらず、次回開催が困難なようであるが、できるだけねばり強く働きかけをしてほしい。
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	家族の意見を反映するためエレベーター近くに手作りの「ご意見箱」を設置している。苦情窓口は、重要事項説明に受付担当者および外部の第三者機関を明記している。苦情処理簿には、内容、過程、結果を記録管理している。		
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	異動は職員のスキルアップにつながるため最小限度はされている。2ユニットが事務所をはさみ左右にあり、時には利用者や職員が行き来するなどし、利用者のダメージを少なくできる有利性がある。		利用者や家族の理解を得るための話し合いや、引き継ぎや期間の配慮などが望まれる。
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	人材育成の必要性、重要性は理解しているが、現実には職員個人毎の育成目標や年間計画にまでには至らず、研修案内を掲示し啓発している現状である。受講内容は全職員に回覧され、来年度は9名の職員が介護福祉士の受験を目指し頑張っている。	○	職員各自に応じた研修が年間計画の中で位置づけられるよう、運営面での工夫が求められる。また公的資格を取得するための支援(費用など)があればさらに望ましい。
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	ホーム協議会などに参加し交流や見学、情報交換など行なっている。		サービスの向上や職員の育成に役立つ交流や連携を意識して欲しい。

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	形式的な見学だけでなく、職員も対応した見学や体験宿泊のサービスを提供している。		家庭の状況により利用が急がれる場合でも本人の意向が充分反映されるよう調整が望まれる。
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	料理を一緒に作ったり、食事職員と共に頂き、昔の歌を入居者より教えて貰ったりと、共に過ごす関係ができています。 当日もおやつタイム後、歌詞を書いた大きな模造紙を見ながら歌を歌ったり、古布でぞうりを一緒に作る光景も見られた。		
<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	本人の意向や思いは、日々の中で把握に努め、家族来訪時にも意見を聞きながら、検討し、職員間で情報を伝えている。		職員の利用者各々に対する日々の心遣いを更に期待したい。
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	毎月職員全員参加のミーティングで総括表により課題やケアのあり方を話し合い、その都度家族に連絡相談し、主治医にも相談している。		
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	サービス計画は3ヶ月毎に見直し、安定している入居者であっても、個人個人の状況を判断して計画を確認している。また変化があればいつでも本人、家族、関係者と協議し計画の見直しを図る取り組みをしている。		

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)
<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	1階のディサービスとの交流を行い、レクリエーション等に参加し気分転換もしたり、ディサービスの車の空きを見計らってドライブするなどの、外出支援も行なっている。		外出支援は利用者にとって大きな楽しみの1つであり、できる限り多く取組まれるよう期待する。ボランティアの活用なども考慮してほしい。
<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、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	本人、家族の希望する医療機関への通院、協力医療機関による月1回定期往診を通じて健康管理をしている。往診時、当月の様子や変化を医師に伝え指示助言を受け、その内容を記録してミーティングに生かしている。体調の変化も早い目に対応し診察を受けている。		利用者の体調の変化は日々、意識しての心遣いが大切であり、今後も現状の配慮を続けて欲しい。
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	入居時には家族と確認し文書を残しているが、今のところ差し迫った状況の入居者はいないため繰り返しの話し合いには至っていない。 外部のグループとの交流時には情報交換や助言は受けている。また終末期のケアに関する研修も始めた。		終末期のケアをどう取り組むか、についてグループホームとしての方針を確立することが大切である。その上で、家族とは早い時期から話し合いの機会を持ち、将来の対応を確認し合うことが望ましい。
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<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	職員が利用者に対する言動を改善するためスキルアップ委員会を作り、これを8、9月に実施した。個人情報保護法に基づき情報の流出防止については神経を使っている。		スキルアップ委員会の継続した取り組みを期待する。
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	体調やその日の気分など本人の希望に合わせ、可能な範囲でゆったりとした、日常生活や、職員との会話ができていと感じとれた。		

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)
(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	本人の能力に応じ買物や食事の準備、調理、机拭き等も一緒に行なっている。訪問当日の昼食はホットプレートで炊きながら食べる「ちゃんちゃん焼き」で大好評。食事後、車椅子の利用者以外は食器を調理室迄各々運んでいる。後の歯磨きも習慣的になっているようで割にスムーズに行われている。		
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	一応入浴は昼からの時間と決められてはいるが、本人の希望、体調に合わせ柔軟に対応している。		
(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	手作りのカレンダーの日めくりや、新聞取り、洗濯物を干したり、畳んだり、利用者の役割が発揮できるよう工夫している。ユーモラスな事では職員と共に作った1メートル近くのぞうりを壁に掲げたり、大木を描きその上に花や、葉を季節毎折り紙で作り張り替える工夫もして、楽しんでいる。		職員は、入居者本人が自ら望む役割を把握しそれを引き出す努力を、今後もさらに続けて欲しい。
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	散歩などは各々の体力や機能に合わせた距離、時間などに気が配られている。利用者の必要な買い物は個々に対応されている。しかし、頻度は十分とはいえない。		外出は気分転換やストレスの発散等に大いに役立ち本人だけでなく職員にとっても有効であり、ボランティアの活用などさらなる取り組みが望まれる。
(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	鍵を掛ける弊害を理解していて各ユニットの出入口はオープンにしているが、ホームの1階のロック式玄関は防犯上施錠していることが多い。ただし、家族は自由に出入りできる仕組みにしている。また、建物全体の正面玄関(デイケアの出入口)は開いていて自由に通過できる。	○	少なくとも日中は、建物横手のグループホームの玄関も施錠しなくてもよい運用を工夫して欲しい。
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	避難訓練は定期的に行ない、消防署との話し合いもしている。初期段階とし、2階なので入居者全員がベランダまで出ている状態で救助を待つ事になっている。自治会にも支援を呼びかけ、協力体制も得ている。		

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	夕食のご飯には必ずサプリメントとしてカルシウムを入れ炊いている。個別の能力に応じた量の調節や刻み食、1口大に切るなどの工夫をしている。予め湯飲みの容量を計っており、水分摂取量を把握している。日頃より水分量の少ない入居者には食後の湯飲みの残量を見て飲むよう促している。		
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	共用の空間は清潔に保たれ、利用者と共に作った、季節感あふれる作品や押し花、生け花等目でも楽しめるような工夫があちらこちらにしている。		家族や運営推進会議のメンバーなどに感想や気付いた事を聞きながらさらに工夫されることを期待する。
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	利用者や家族の意向により居室にはそれぞれ馴染みの物や写真が置かれきちんと整頓され比較的広く感じた。外には竹林や緑の木々が見え、窓は暑い時など少し開け止め調節できる仕組みにしている。落ち着いて過ごせる快適な空間になっている。		