

# 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	2570101028
法人名	株式会社 シルバアエイジ
事業所名	グループホーム琵琶湖大橋ケアセンターそよ風
訪問調査日	平成 20 年 2 月 23 日
評価確定日	平成 20 年 3 月 8 日
評価機関名	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20年3月9日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2570101028
法人名	株式会社 シルバアエイジ
事業所名	グループホーム 琵琶湖大橋ケアセンター そよ風
所在地	滋賀県大津市本堅田4丁目4番18号 (電話)077-571-1165
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20年2月23日

## 【情報提供票より】(20年 2月 12 日事業所記入)

### (1)組織概要

開設年月日	昭和・ <input checked="" type="checkbox"/> 平成 15年 10月 1日
ユニット数	3 ユニット 利用定員数計 27 人
職員数	25 人 常勤 22 人, 非常勤 3 人, 常勤換算 23.5

### (2)建物概要

建物構造	鉄骨 造り 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)	60,000 円	その他の経費(月額)	20,000 円	
敷金	有( 円) <input checked="" type="checkbox"/> 無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	<input checked="" type="checkbox"/> 有(300,000 円) 無	有りの場合 償却の有無	<input checked="" type="checkbox"/> 有/無	
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		1700 円	

### (4)利用者の概要( 2月12日現在)

利用者人数	27 名	男性	0 名	女性	27 名
要介護1	8 名	要介護2	8 名		
要介護3	7 名	要介護4	3 名		
要介護5	1 名	要支援2	名		
年齢	平均 87 歳	最低	77 歳	最高	98 歳

### (5)協力医療機関

協力医療機関名	医療法人弘英会 琵琶湖大橋病院 奥村歯科診療所
---------	-------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

分かり易い運営理念を中心に据えて、施設長以下全職員の笑顔とスキンシップで、利用者の朗らかな笑い声や笑顔の多い明るいグループホームである。設立後今年5周年を迎えるが、昨年6月1日に全国に100箇所以上の福祉施設を運営する(株)メディカジャパンの100%子会社となり、従来以上に親会社の経験や運営ノウハウを利用できるメリットを持っている。堅田浮御堂と琵琶湖大橋の中間に位置し、閑静な新興の住宅街の中にあり、散歩など最適な環境に恵まれた、デイサービスと併設の3ユニットからなるグループホームである。

## 【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)
	権利・義務は、契約書第10条、第11条となって明文化され、契約時に説明されている。家族への情報提供は、各ユニットが順番に担当して、「びわこそよ風だより」が毎月発行されるようになり、改善取り組みが着実に進んでいる。
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)
	今回の取り組みは、各自の意見を書面や意見で出し管理者がそれをまとめて作成されている。課題の認識、解決策の検討や気づきの面で、もう一歩掘り下げた全員での検討を期待したい。
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)
	今年度は3ヶ月毎に4回開催し、メンバーも地域包括支援センター職員、地域自治会代表、家族会代表、施設側から3名と適切な構成が実現している。議題は、施設側から運営状況の報告が中心であった。今後は2ヶ月に1回のペースで開催し、報告情報を増加させ、討議の中から助言や要望が出され、さらにサービスの質の改善に繋げて行って欲しい。
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)
	全職員が家族の来訪時には、意見、苦情、要望を聞こうと努力しているが、どうしても言いにくい事情があるのも事実である。昨年末各ユニットで、クリスマス会を開いたところ多くの家族の参加があり、家族同士の話し合いが実現、これを契機に有志に働きかけ、3月2日のおひな祭り会(3ユニット合同の集まり)で家族会結成を準備中である。
重点項目⑤	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	道路を隔てた堅田保育園との交流が実現し(プレゼントの往復、参観日に訪問、餅つき大会には年長組全員の来訪)小、中、高校のボランティア実習参加と関係が深まってきた。地域では、イベントへの参加や、2歳児同伴のお母さんが、読み聞かせボランティアに参加されるなど、努力が報われつつあり是非継続に努めてほしい。地域への貢献を検討し、発信してゆくことが望まれる。

## 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 (すでに取り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	「地域の方々とのふれあいを大切に、密着型の家づくりを目指します。」と明確に謳われている。		
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	毎朝の朝礼時に唱和し、地域への発信、協働を夫々の立場で考え、アイデアを出すよう努めている。		
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	近隣の堅田保育園との交流が、夏祭りの駐車場貸与が縁となり、秋には焼き芋のプレゼントを受け、御礼に手作りの雑巾50枚、折り紙作品50個を子どもたちに届けた。12月には餅つき大会に年長組全員が参加してくれた。地域の方も、2歳児をつれての読み聞かせボランティアお母さん等、関係が増加しつつある。		念願であった保育園との交流が実現したことから、小学校、中学校、高校までの一連の交流をボランティア実習としてレベルアップを図って取り組まれるよう希望したい。また地域自治会との交流も、施設として地域に貢献できることから発信し、双方向の関係基盤作りに取り組んで欲しい。
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	自己評価については職員が意見を述べて管理者がまとめる方法で行なった。外部評価については全職員が、第三者の意見として尊重してゆかねばとの理解を示している。家族や地域との関わりについては、着実に改善取り組みを進めている。		
		○運営推進会議を活かした取り組み			今回の自己評価票 外部評価結果を提出し 評価・助言

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	8	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	19年3,6,9月、20年1月の4回開催した。メンバーは、地域代表、地域包括支援センター職員、家族代表、嘱託医と施設側3名で構成し、議題は施設側からの報告が中心となっている。	○	今回の自己評価案、外部評価結果を提出し、評価・助言を受けて、課題解決に向けサービスの質改善に前進して欲しい。なお開催については、基準省令第85条&第108条に「おおむね2月に1回以上の開催」と記されているので、関係者の協力を得て実施して欲しい。

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)
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	報告や相談のほか、20年4月から介護相談員派遣提案があり、受け入れに向け社内申請中である。		
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	3ユニットが順番に担当して「そよ風だより」を発行している。この他、毎月各種請求書や精算書を発送している。個々に健康状態については家族来訪時に伝える他、必要な事態には、TELなどで報告も行なっている。		家族会もまもなく発足するので、この機会を捉えて従来以上に家族宛情報量アップに工夫をして欲しい。
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	重要事項説明書の中に苦情申立ては、施設窓口、外部機関も表示し、説明している。また来訪時の家族からも、要望・苦情など聴取しようと全職員が努めている。昨年のクリスマス会はユニット毎に開催、全家族が参加、本年は3ユニット合同で3月2日のおひな祭りが準備され、有志の協力で家族会発足が予定されている。		
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	施設長は、グループ内の転出要請があっても転勤が起らないよう運営者に強く要請しており、異動が生じることの無いよう努めている。離職の場合には、施設長・管理者・職員全員でのチームプレイでスキップを高めるなど、ダメージ防止に努めている。		
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	社外研修には、積極的に参加できるよう配慮している。運営者は、中堅以上の職員については長期育成計画の下、研修参加を推進させている。若い職員にはOJT中心で即戦力となるよう育成に努めている。		
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	淡海グループホーム連絡協議会には、管理者が出席している。グループホーム同士の相互訪問はまだ実現していない。		施設長と先方の運営者同士が合意できる基盤のあるところから、相互訪問の可能性を探ってみて欲しい。職員の気づきが生まれるチャンスとして生かして欲しい。

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 (すでに取り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	デイサービス利用者がグループホーム利用者になった際は、理想的な受け入れが出来た。今後はこのようなケースが増えると思われるが、やむを得ない状況下で入居された利用者がある、馴染めない為苦勞されたケースが発生した。受け入れ前のアセスメントをチームで共有し、家族の協力も得ながら早く馴染めるよう努めている。		
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	全職員は楽しく話をしながらの食事を利用者と共にし、笑い声が絶えず、感謝の言葉が皆から自然に出されていた。こうした繰り返して皆が家族の一員と思えるようになり、お互いに心配しあったり、励ましあったりする会話が交わされていた。		
<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	利用者の表情の変化から、今何を望んでいるか、何が気になりなのかを察知し即行動を起こして、スキンシップで話しかけ安心感を持ってもらってから、話を聞こうと努めている。フェースシートを共有する為、今センター方式を試行している。		センター方式の全面採用が実現するよう希望したい。
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	ケアマネジャーを中心に家族、関係する全職員や嘱託医のアドバイスも得て介護計画が作成され、家族の同意を得ている。		試行段階にあるセンター方式を軌道に乗せ、情報量を増加させて、更に利用者に適したケア内容になるよう希望したい。
		○現状に即した介護計画の見直し			

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)
16	37	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	介護計画書は、通常のケースであれば半年毎に見直し作成している。状況変化のあるときは、即刻関係者と話し合い見直しを行なっている。月1回のカンファレンスで一人ひとりの経過を見ながら評価を行なっている。	○	通常のケースでは3ヶ月毎に見直しを行なってほしい。月毎に行なわれているカンファレンス結果を、個人ベースの評価表に記帳することで合理化し、活用を期待したい。

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)
<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	医療連携体制加算については、訪問看護ステーションと折衝したが、希望のサービス条件が得られず断念する結果となった。かかりつけ医受診や個人的な外出支援については、家族の支援が無いときには、柔軟に対応支援している。		
<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、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	基本的には提携医療機関の嘱託医に、委託することに同意してもらっているが、かかりつけ医を希望の利用者には、家族により通院支援が行なわれている。		
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	ターミナルケアは、当グループホームでは行なわないとの方針の下、利用者・家族に安心してもらうよう契約時に説明している。出来るだけ最終段階までケアできる方は事業所に留まってもらい、最終段階では嘱託医の指示の下、提携医療機関まで緊急移送し対応できるよう、繰り返しの話し合いを行い、その情報は全職員に共有されている。		
<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	一人ひとりへの言葉かけや対応には、人生の大先輩としての尊敬と親しみを持った姿勢が各ユニットとも徹底していた。個人情報記録などは、2階事務室(ガラス張りドアあり)の書庫に施錠して保管されている。		
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	利用者の好みを聞き、個々の好みに合わせて手芸、塗り絵、張り絵の取り組みに、職員が支援している。花の好きな利用者は、鉢植えの管理で日当たりの場所に応じて鉢の移動を心がけている。入浴も、親しい友人に声かけし、一緒に入る約束をする等自由に楽しんでいる。		



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)
<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	食材には細心の注意を払って、利用者の声を聞き献立を工夫している。ミキサー食の方もいるが、職員と共に和気藹々と楽しんでおり、笑顔に満ちた食事風景である。可能な方は各自で流し場まで運び片付けを手伝っている。		
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	入浴を嫌う利用者もあるが、入った後は皆気持ちがいいので少なくとも2～3日ごとには入浴してもらうよう配慮している。友達同士誘い合って、入浴順番を決めている楽しい雰囲気があった。		
<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	編物、手芸、書道、絵、詩吟など各人の生活歴により、指導的役割の出来る利用者の力を大いに活用、気晴らし支援が行なわれている。中には、デイサービスの指導者として活躍している方もいる。		
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	天気さえ良ければ近所の散歩を、季節がよければ弁当持参でピクニック気分を味わって貰えるよう支援を行っている。外食を楽しむ為月2～3回外出している。歩行困難な方への対応も、きめ細かく計画しなるべく参加できるよう支援している。		
<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	ユニットごと、鍵を掛けないことを基本に、見守りに気を使っている。特に玄関を見通せるところに大きな窓の事務所があり、玄関は日中施錠されていない。		
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	消防署指導の下、年1回避難訓練を行っている。消火器の設置場所・使用方法は全職員に周知されており、災害マニュアルも整備されている。地域の人々の協力については緒に就いたばかりで、これからの強化が課題となっている。		鉄骨作りで堅固な建物ゆえ、災害時の避難場所として地域に提供することや、保存食の準備なども検討して欲しい。

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	栄養摂取量については、水分チェック表、バイタルチェック表に記録され管理されている。献立については、定期的に管理栄養士のアドバイスとチェックを受けている。		
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	廊下の一角に、地元の方から贈られた「ひな壇飾り」を据えつけ、季節感をかもし出している。その前に二人が腰を掛けられるソファが置かれていて、女性ばかりの利用者が、入れ替わり立ち代りこのソファで談笑を楽しんでいる。		
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	表札の下がる居室には、各人の好みに合わせ使い慣れた家具類が配置されており、室内は綺麗に整理できている。室内の壁面には、写真・絵などが掲げられている。		