

# 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	11
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 常勤 11名 非常勤 3名	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	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
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	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
IV. 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
<b>合計</b>	<b>30</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 20 年 11 月 27 日
評価確定日	平成 20 年 12 月 26 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

作成日 平成20年12月26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 (FAX)077-547-4812		
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20年11月27日	評価確定日	平成20年12月26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	14 人	常勤 11 名	非常勤 3 名 常勤換算 13.0 名

### (2) 建物概要

建物構造	鉄骨造		
	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)	30,000 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(2年間)	
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(11月11日現在)

利用者人数	18 名	男性	3 名	女性	15 名
要介護1	3 名	要介護2	7 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 85.8 歳	最低 80 歳	最高 92 歳		

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	若松医院 瀬田医院 (以上内科・皮膚科) 曽根歯科医院
---------	-----------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

親会社である(株)メデカジャパンは総合福祉を目指して全国的に業務を展開しており、大津ケアセンターそよ風は130程ある施設の中の1つである。業務内容もグループホームの他にデイサービス、居宅介護、訪問介護、福祉用具販売およびレンタル等があり、関西地区では最大規模を有している。瀬田川沿いで対岸には石山寺が望める風光明媚で閑静な所に位置し、広大な敷地の中にある。グループホームは2階建ての2階のフロアを2ユニットに分割し活用しており、グループホームとしては恵まれた環境にある。地元自治会にも受け入れられて、管理者の「家族の様な暖かさを保ち、ゆったりとした生活を送って頂く」という思い入れに基づいたサービスが提供されている。

## 【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4点の課題があり、ホーム独自の理念は、地域密着型の考えを取り入れた内容に見直した。運営推進会議への家族の参加については、家族全員へ案内状を送付する等努力している。職員の研修については、社内の交流を深めながら、自己啓発を促し、日々の実践活動の中で実施している。鍵を掛けない努力については、1階の玄関のみ施錠しているが他は開放している。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 各ユニットの責任者が、それぞれのスタッフと意見交換しながら作成し、問題点を共有している。管理者の「家族の様に！ゆったりとした生活を！」の指針を、自分達の目標として、自己評価をしている。
重点項目②	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) 会議には、自治会長、民生委員、老人会会長が出席し、地元の理解を得て地域密着型を実践している。その他包括支援センター、住民代表(ボランティア)、家族等の出席を得て、ホームの運営に関する事項や人事異動・各種行事計画などを話し合っている、若干家族の出席が少ないが、家族全員へ案内状を送付したり、開催日を休日にして出席し易い様にする等努力している。
重点項目③	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) 毎月発行している写真が主体のホーム便り、利用者の状況やホームの動きに関する資料、運営推進会議の議事録(開催の都度)などを家族に報告している。家族の訪問時にはスタッフが積極的に家族と話し合い、意見や要望を聞ける雰囲気作りに努めている。
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) 地域の運動会の見学や文化祭への参加に力を入れている。最近の文化祭へは皆で作った大きな飾り物(ちぎり絵)等数点を出展し地元の人に喜ばれた。自治会には、ホームとして入会しており、各種行事や自治会の動きなど、回覧板等で知らせを受けている。地元の幼稚園児が年に2回程訪問してくれたり、ホームの夏祭りや餅つき大会には地元の人達の参加を得て楽しい一時を共に過ごしている。認知症や介護に関する相談窓口を設けている。

## 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	今年になって地域密着型サービスを基本としたグループホーム独自の理念を職員全員で見直した。その内容は「ゆったりとした時の流れの中で、当たり前普通に暮らしたい」そして「一人ではなく仲間や地域とのふれあいを大切に、助け合いながら暮らしたい」となっている。		
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	理念は玄関、事務所、エレベーターホールおよび各リビングに掲示され、何時でも、誰でも見ることができる。朝礼時職員全員で唱和し、常に理念の共有を図っている。		
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	ホームとして、自治会に入会し、運動会や文化祭には積極的に参加している。地元の幼稚園児の訪問を受けたり、ホーム主催の夏祭りや餅つき大会には地元の人たちの参加を得て、楽しいひとときを過ごしている。居宅介護支援事業も手掛けており、認知症や介護に関する地域の相談窓口を設けている。		
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	自己評価については、各ユニットの責任者を主体に高い目標を掲げ職員全員が参画し、問題点の共有化を図っている。外部評価についても概ね理解しており月例の全体ミーティング席上で職員全員に周知すると共に、できる所から早期改善に努めている。評価結果はエレベーターホールで公開している。		
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	自治会長、民生委員、老人会会長、地域代表(ボランティア)、家族、包括支援センターの出席で、サービスの提供状況や評価結果への取り組みその他行事予定などを報告、相談し、意見を求めると共に、協力をお願いしている。議事録はその都度、全家族に毎月のお便りと一緒に届けている。		

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	大津市介護課を訪問、事業計画や各種調査書および契約書作成要領等について、相談助言を受けている。地域包括支援センターには運営推進会議に出席願うと共に、居宅に関する件など、事ある毎に相談助言を受けている。		
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	毎月発行している写真主体のホーム便りと利用者の状況、ホームの動きに関する資料、運営推進会議議事録(開催の都度)等を家族に送付している。家族訪問時には定期往診の記録や出納帳の確認、介護記録など常に閲覧できるようにしている。		
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	家族の訪問時には職員が積極的に話しかけて、意見や相談事を聞くように努めている。エレベーターホールにご意見箱を設置し、直接話せない事や気が付いた事などあれば投稿して貰うようお願いしている。なお、契約時に苦情窓口の件や第三者機関の窓口についても説明している。		
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	ユニット間の異動、資格取得者の異動、利用者個人に対する担当者の異動、退職に伴う異動などがあるが、利用者のサービスに影響が出ないように心掛けている。ユニット間の異動は同じフロアのため何時も往来が可能であり、馴染むまでは時折顔を見せるなど配慮している。利用者自身が訪ねて行く事もある。		
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	職員個々人の自己啓発を奨励しており、社内外の研修には、可能な限り参加するように努めている。現状は県内または近隣の府県にある社内の施設との交流による研修が多い。	○	現状は自己啓発意欲が高く問題ないとは思いますが、会社としての個人育成計画を立案し、その計画に則った指導研修を行う事が望ましい。
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	滋賀県の淡海の会(グループホームの会)に入会しており、情報や各種研修の案内を受けている。会社組織として京都・滋賀ブロックにおける内部交流研修などがあり(1回/月)そこで他の事業についても学ぶ機会がある。		

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>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	入居前には必ず本人と家族の方に複数回、ホームの見学に来て貰い、その時職員や他の利用者とも関わる時間を設けている。体験宿泊を希望される場合は、受け入れる用意があり、既に利用した人もある。		
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	利用者の淋しさや喜びを共有できるように、常に密着し、心の動きを掴むように努めている。色々な料理や遊び、趣味を通じて、生活の知恵など教えて貰う事も多い。利用者が趣味として作った作品、例えば絵画や塗り絵、書道の作品などは、リビングに貼り出して、皆さんに観賞して貰うようにしている。		
<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	利用者と生活を共にしながら、思いや要望の把握に努め、できるだけ本人本位の対応に心がけている。もし本人の意向に添えない時には、丁寧に根気よく納得するまで説得する。		
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	センター方式を主体に若干ホームの独自の様式を採用し、利用者個々の症状や、生活歴、担当医や家族の意見を参考にして、関係職員間で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	基本的には3ヶ月に1回のカンファレンス会議で、ケアプランの見直しを実施している。、症状が急変した場合は随時カンファレンスを行う。計画の見直しが必要になれば、本人の意向や、担当医、家族とも相談確認を取りながら、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)
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	行政への手続きや、備品の購入など、利用者ご家族の要望には、できるかぎり応じるように努めている。医療連携体制を採っている。		支援に当たっては、ボランティアの活用などの検討を望みたい。
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	入居時提携医療機関以外への定期的な通院については介護度にもよるが、極力ご家族に対応をお願いしている。月1回提携医による定期往診を受け、利用者の日頃の様子や変化を医師に伝え、個々人に対する健康管理について指示指導を受けている。		
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	利用者の介護度が進行した場合(終末期含む)でも、その人らしい生活の継続を支え、変化に応じた支援をして行く覚悟はある。ただ、入居時本人およびご家族との間に病変時の対応については、契約書で取り交わしているが、終末期についてはキチンとした契約書類の交換にまでは至っていない。	○	終末期に対し、現状では差し迫った状況の利用者は居ないが、利用者の症状が急変してから確認するのではなく、日頃から本人家族の意向を文書に残し、双方で確認しておく必要がある。
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	利用者の自尊心を傷つけないよう、トイレや歯磨きお風呂に行く時などは、さりげない声掛けする等配慮している。投薬の種類についても気にする人が居るので、他の人に分からないように気を配っている。個人情報に関する資料は、鍵のある書棚を利用し、勝手に閲覧できないように注意している。		
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	利用者の、その日の体調を考慮して、買い物や外出、趣味や娯楽などできるだけ希望に添ったペースに合わせ、対応している。		

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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	調理準備や配膳、下膳のできる人には手伝いをお願いし、食事時は一部介助を要する人がいるが、職員も一緒に楽しく談笑しながら戴いている。敬老の日やお誕生日には皆さん揃って、季節感のある食事や手作りケーキ等でお祝いしている。		
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	入浴日や入浴時間帯は一応定めているが、利用者の要望や体調に合わせて入浴して貰うように努めている。個人の好みの湯温や入浴時間を把握しており、利用者のペースで入浴を楽しんで貰っている。お風呂場は、湯槽を各ユニット毎に2槽用意しており、希望があれば、2名が一緒に利用できる。		
<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	新聞を毎日1階まで取りに行き貰ったり、洗濯の手伝い、コピー資料を配ったり、料理時の空き箱を運んだり等その人のやれる事や得意な事はお願いしている。習字、お絵かき、イベント用の飾り付け、折り紙など作品をリビングに張り出している。訪問日には皆さんが手拍子で歌っていた。		
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	利用者の希望や体力に合わせてできるだけ散歩をしている。近くのコンビニまで買い物に行く事もある。利用者の希望で、車を利用して遠くまで大衆演劇の観劇を楽しんだこともある。地域の行事(夏祭り・運動会・文化祭・地藏盆など)には見学に出掛ける。		
<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	ホームは2階にありリビングの出入り口やエレベーターホールへの出入りは自由、1階のデイサービスルームや表玄関へも自由に行ける。1階の玄関は防犯上施錠しているが、直ぐ横に事務所があり、利用者の希望を聞く事ができる。		ホーム玄関についても、少なくとも内側からは簡単に開錠できる施錠に変更できないかを検討してほしい。
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の協力を得られるよう働きかけている	消防署の指導協力を得て、年に2回避難訓練を実施している。特に夜間少人数となることから、夜間を想定した避難訓練に重点を置いている。更に運営推進会議などで、イザと言う時、地元の協力が得られる約束ができています。		

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	利用者一人ひとりの健康状態を把握した上で、食事を調節したり、食べやすいように小さく刻むなど工夫している。職員が皆と一緒に食べながら、それとなく食の進み具合などを観察している。水分摂取の管理が必要な人は、チェックシートに記録をして職員間で情報を共有している。		
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	共用場所はすべてスペースに余裕があり明るく清潔である。外のベランダは非常に広く、バーベキューなども楽しめる。リビングや事務所の出入り口や廊下の壁には季節に合った飾り物や利用者の趣味で作った作品やイベントに参加した利用者の写真等を貼りだしてある。		
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	利用者が馴染みのある品物を持ち込み、自分の好みに合わせそれぞれが快適に過ごせるよう工夫している。中にはダンス、専用のテレビにぬいぐるみ、位牌などを持ち込んでいる人もある。		