

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	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
合計	30

事業所番号	2570101028
法人名	株式会社 シルバエイジ
事業所名	琵琶湖大橋ケアセンターそよ風
訪問調査日	平成 21 年 2 月 21日
評価確定日	平成 21 年 3 月 9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

○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せん。
 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

【評価実施概要】

事業所番号	2570101028
法人名	株式会社 シルバエイジ
事業所名	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四丁目4番18号 (電話)077-571-1165
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 2F
訪問調査日	平成 21 年 2 月 22 日

【情報提供票より】(20年12月15日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 15 年 10 月 10 日
ユニット数	3 ユニット
職員数	24 人
利用定員数計	27 人
常勤	19 人
非常勤	5 人
常勤換算	22.5 人

(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	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(300,000 円)	有りの場合 償却の有無	有: 2年償却	
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(12月15日現在)

利用者人数	27 名	男性	0 名	女性	27 名
要介護1	5 名	要介護2	10 名		
要介護3	8 名	要介護4	3 名		
要介護5	1 名	要支援2	名		
年齢	平均 86.3 歳	最低	78 歳	最高	100 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	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】

散歩の出来る範囲に、堅田浮御堂や、その昔、琵琶湖湖上交通の要所であった堅田港がある閑静な新興住宅地に位置している。同一法人の運営するデイサービス施設と併設されており、滋賀県内唯一の3ユニットを擁したグループホームである。平成15年の設立以来、運営法人の変遷があったが、事業所は理解しやすい運営理念を掲げこれを実践している。全職員が笑顔で入居者と接することにより、入居者は毎日明るい雰囲気のもと、笑顔で過ごしている。全国規模の親会社の経営ノウハウのメリットを活かしながら、設立当初からその職にあるセンター長を中心に、地元地域に適合した事業所独自の運営を目指している。

【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)
	介護計画は、3ヶ月ごとの定期的な見直しのほか、随時入居者の状況の変化に対応して見直し、家族の同意と承認を得ている。運営推進会議は2ヶ月に1回の開催が実現し、地域の民生委員の参加も得られるようになったことにより、地域との交流や事業所からの情報発信が一層浸透していくことが期待される。
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)
	自己評価は、3ユニット毎に所属全職員が参画して協議し、各ユニット主任が纏めを担当し、センター長の同意(加筆・修正はない)を得ている。各ユニットの所属職員の年齢構成や経験の差により、項目ごとに表現の差となって現れているが、互いに切磋琢磨する要素となっている。
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)
	従来の地域包括センター職員2名、地域自治会代表1名、家族会代表2名(内1名は有識者)、事業所より3名に、新しく地域民生委員1名の参加を得て、2ヶ月ごとに開催している。事業所の運営状況の報告を中心に、地域包括センターからの情報提供があるが、今後、更に地域との交流に向けた情報発信の場としても機能することを望みたい。
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)
	設立以来、事業所に寄せられた幾つかの苦情は、全て担当職員の入居者への日常的な声かけの中での気配りに関することであったが、その都度、苦情処理を担当するホーム長が迅速に家族に対応し、職員の育成に反映している。年4回の定例行事と併催される家族会の参加率は高く、家族との交流が順調なことを示している。
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)
	定期、随時を合わせて5種(大正琴、ギター、オカリナ、フラダンス、リトミック、舞踊)の来演、堅田幼稚園との交流、地元中学生・高校生の体験授業受け入れ、介護研修の実習受け入れのほか、地域文化祭への作品出展、堅田駅前の年末イルミネーションの装飾制作参加など多岐に亘っている。今後も情報発信を継続して欲しい。

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)
I. 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、明快な表現で「人権を尊重した生活環境の提供」「地域とのふれ合いを大切にした密着型の家造りを目指す」「心の繋がりを大切にし、精神的に安定した生活を送る」「医療機関との連携で安心と安全性の高いサービスの提供」と謳い、地域密着型サービスを目指している。		
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	3ユニット毎に毎朝開かれる朝礼は、理念を唱和して日々理念の実践を確認し、月1回開催される全員会議の席上に於いても話し合っている。		玄関や面談室などに理念を掲載した事業所案内を置き、自由に手にする事が出来るが、更にアピールするため、掲示することを望む。
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、地域の共同作業や行事に参加している。近隣の堅田保育園との交流は定着し、地元中学生・高校生の体験授業受け入れ、地域文化祭への書道作品の出展、堅田駅前の年末イルミネーションの装飾制作参加など、地域との交流は多岐に亘っている。		
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	自己評価は、3ユニット毎に所属全職員が参画して協議し、各ユニット主任が纏めを担当し、センター長の同意(加筆・修正はない)を得ている。各ユニットの所属職員が、互いに切磋琢磨する要素となっている。外部評価は各ユニットに配布し全員が閲覧して、改善の実現を図っている。		
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	地域包括センター職員、地域自治会代表、有識者を含む家族代表、事業所職員に加え、新しく地域民生委員の参加を得て2ヶ月ごとに開催している。議事録も整備している。事業所の運営状況の報告が主体であるが、地域包括センターからの情報提供もあり、運営に反映している。		創設期に比べ、家族代表からの提言が少なくなっているが、事業所側からも問題を提起して、積極的な話し合いの場として欲しい。

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	大津市担当窓口とは、各種報告、相談は頻繁に行なわれ、又、滋賀県担当窓口とも常に情報入手できる状態を維持している。		
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	利用者の生活状況や健康状態は、毎月の請求書、精算書と共に、家族に報告するとともに、家族の訪問時にも話し合っている。3ユニットが輪番制で担当し制作する「そよ風だより」は、事業所全体と、各ユニット毎の生活情報を盛り込んで毎月、全家族に配布し、家族に好評である。		
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	寄せられた苦情は、職員の入居者に対する言葉掛けに関したもので、窓口のセンター長の迅速な対応で運営に反映している。年4回開催の家族会は、当初は全体集会であったが、より親しく家族同士が情報交換できるように、各ユニット毎に別れて開いている。第三者の苦情窓口についても、契約書に明記している。		家族から苦情は勿論、建設的な意見も含めて気楽に話し合える家族会に育ててほしい。
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	ユニット内で発生した離職者の補充に対しては、高齢経験者を採用し、所属職員全員の共同作業により入居者の混乱を防いだ。3ユニット相互の職員の移動を行わず、各ユニット毎の職員構成の維持に努めている。センター長やユニットリーダーは、ストレス解消に職員とのコミュニケーションに心がけている。		
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	介護現場で必要な資格の取得・研修には、公務として参加し、事業所内に復命、情報の共有を図っている。時には、同時に複数職員の参加があり、勤務シフトで対応している。個人的な資格取得は、公休利用・自己負担である。個人別に研修過程を育成計画に位置づけて、受講するよう努めている。		研修内容を事業所内に公表し、事業所全体のレベルアップに繋げて欲しい。
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	淡海グループホーム連絡協議会は毎月開催されているが、開催場所が湖東であることと、夜間であることから、男性職員が毎回参加し、内容は事業所内で共有されている。		この事業所が持つ特質を発信し、同業者交流の起点となる努力をして欲しい。

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)
Ⅱ.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	出来るだけ事前訪問をしてもらったり、利用者宅に伺い事前の情報入手に努め受け入れ態勢を整えているが、止むを得ない事情で余裕なく入居した場合は、家族からの情報入手に努める一方、1~2ヶ月間は精神的不安定さを取り除き、早く馴染めるように言葉掛けなどに気を配りながらケアしている。併設のデイサービスからの移行入居では問題なく馴染んでもらえる。		
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	入居者と職員の間には、互いに寄り添い、助け合う気持ちが醸し出されている。利用者から職員が教えられることも多くまた慰みの言葉ももらうなど、笑い声が絶えない明るい日常生活が送られて居る事を窺わせている。		3ユニット間では、介護職員の年齢、介護経験の差などから、僅かではあるが介護意識にばらつきがあり、全てのユニットで高い質の介護が実現できるように向上意識を持ち続けてほしい。
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					
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	入居時点で、家族から入居者の生活歴、性格などの情報が全面的に提供されたときは、適切な支援が可能であるが、家族が情報提供に積極的ではない場合、職員が利用者の意向の把握に時間を要するが、1つ1つの表情や行動から積み上げて意向の把握に努めている。		入居者のフェースシートの内容をより充実させるために、家族との対話を通じて、入居者のあらゆる情報の入手に努められたい。
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	介護計画は、ケアマネージャー、職員、医師、家族などの関係者が話し合い、その内容をケアマネージャーがセンター方式を活用して作成し、家族の同意と承認を得ており、記録の保管も十分である。		
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	介護計画の定期的見直しは3ヶ月ごと、並びに毎月1回開くカンファレンス(参加者は、ケアマネージャー、各ユニット責任者及びホーム長)の結果に基づき、随時見直しを行ない、家族の同意と承認を得ている。		

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)
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	医療連携体制加算を採用し、利用者や家族にとって医療面の安心感は大きい。提携医療機関からの往診による毎月の定期検診を受診し、その他、随時適切な往診支援体制が確立している。家族が対応できない通院介助等の移送サービスについては、事業所がこれに代わり支援している。		
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	かかりつけ医を持っている入居者に対しては、基本的な受診の為の移送は家族が行っているが、家族が対応できないときは、担当職員が付き添い受診している。		
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	終末期に関して、24時間医療介護を必要とする時点までのケアを行なうことを入居時に家族に説明し同意を得ている。基本的なターミナルケアに関する具体的な方針は文章化しており、家族との話し合い記録も保存している。重度化に関しても、基本的対応策は確立し、家族も共有している。		この問題は、時間経過とともに変化することが多く、機会あるごとに話し合い、都度の確認を継続することが望ましい。
IV. 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	入居者に対する職員の対応や言葉かけは、穏やかでゆったりしていて、入居者、職員双方に笑顔が見られる。個人情報に記載された書類は、事務所の書庫にしっかりと保管している。個人情報の取り扱いについては、月1回開催の全体会議で、常に取り上げて注意喚起を行っている。		
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	入居者は夫々のペースに従い起床することから、一日をスタートさせ、出来るだけそれぞれの希望により沿うよう努めており、食事のときにもその配慮が感じられた。		

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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	本部の管理栄養士から送られてくる1ヵ月分の献立を、各ユニット夫々が利用者の好みに応じてアレンジし、食材を購入して、全て職員の手で美味しく調理している。残存能力に応じて調理の手伝い(ゴボウのさがき等)や、後片付けも行なっている。職員も同時に同じ食事を、ともに笑顔を交えながら楽しく摂っている。		
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	入浴は、日勤時間帯に、希望があれば毎日入浴も可能である。カーテンで仕切られた2個の浴槽を並べ、交互に給湯、排水をして、入居者の希望時間に沿うようにしている。一番風呂希望者が話し合っ、順番を交代しながら入浴を楽しんでいる。		
(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	貼り絵、折り紙、書道など入居者の得意な能力を活かして、共用空間を飾る作品が作られている。貼り絵、ちぎり絵、書道、お琴、お花の世話など、入居者が互いに助け合いながら得意とすることを発揮できるように職員が手助けしている。お琴、謡などでも素晴らしい芸を披露している利用者がいる。		
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	毎月各ユニットに10万円の外出支援金が予算化し、全入居者がホテルでの食事や喫茶を楽しんでいる。メニューの選択も、各自の自主性を生かすよう努めている。ドライブ途中の「道の駅」での買物を楽しみ、お花見に外出して季節感を味わうなどの楽しみを支援している。		
(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	玄関の自動ドアは手動操作として日中は施錠しない。時に外出する利用者には、職員が見守りながら連絡しあい、偶然出逢ったように仕向けて、混乱なく戻れるようにしている。		
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	防火責任者は毎年消防署の防災研修に参加している。年2回事業所独自の避難訓練を行なっているが、限られた入居者しか参加できていない。スプリンクラー設備の新設について公的助成金の交付申請中である。火災報知装置の維持点検ならびに非常口など避難経路は確保されているが、明確な誘導表示がない。		消防署の助言を求めながら、事業所の全体的な避難訓練と、避難マニュアルの習熟に勤められたい。2階に配置された2ユニットの夫々には、広い踊場を備えた非常階段が設置されているが、避難訓練においても入居者の移動に長時間を要した事から、階段に代わる施設(例えば滑り台)を考慮されたい。

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)
(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	各ユニット単位で職員が調理しているので、利用者の好みもしっかり反映させている。摂食量は毎食毎に記録し、水分量は、毎食時、食間(おやつなど)の飲水量の概略飲水量を記録している。少食の利用者の盛り付けは、見た目の量の少なさに起因する僻みを防ぐため、全員ほぼ等量にしている。		
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	全居室の入口が、居間兼食堂の広い共用空間に面していて、一隅に季節に相応しい雛飾りや、桃、桜の折り紙や切り紙で壁面を飾りつけて楽しんでいる。時間がゆったりと流れている雰囲気は、集団生活の中で、職員の細やかな気配りが行き届いて居る事を窺わせるに十分である。		
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	居室は使い慣れた家具が並び、家族の写真が飾られ、思い思いの手芸品が並んでいるなど、温かさが感じられる。入居時には決して新調家具を持ち込まないよう家族に説明し、同意を得て、長年の生活空間の延長上に居られるよう配慮している。		