

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春の風
訪問調査日	平成 22 年 2 月 16 日
評価確定日	平成 22 年 3 月 8 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22年3月8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	琵琶湖大橋ケアセンター春の風
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 2階
訪問調査日	平成 22 年 2 月 16 日

【1頁報告提供案より】(21年11月25日 日 事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	2003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 16 人, 非常勤 9 人, 常勤換算 20.9 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	有() 円 ○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	
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25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	0 名		
年齢	平均 87.8 歳	最低	79 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】

堅田の閑静な住宅地の一角にあり、滋賀県で唯一3ユニットを持つグループホームである。3つのユニットが切磋琢磨し知恵と工夫を凝らすサービスの一つに会報が上げられる。輪番制で作る会報は、毎月ユニークで各ユニットの工夫を活かし、カラフルで楽しい絵をバックに季節感を出す一方、事業報告やお知らせのあと、各家族宛に利用者の生活状況・健康状況(体重・血圧・脈拍・体温)を記入し配布している。もう一つの特色は、介護従事者に占める介護福祉士の割合が50%を超える事業所として、サービス提供体制加算を得ている事である。地域に密着したグループホームを目指して、センター長以下スタッフ全員が努力をしている。利用者職員間で、元気な声と笑顔で明るい雰囲気が出されている。

【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)
	前年度の外部評価では、要改善項目の課題は無かった。
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)
	3ユニット間で切磋琢磨し、お互いに知恵を出し合ってサービスの質の改善に取り組む一環として、自己評価も各ユニットごとに全員記入し検討の上纏め上げた。ホーム長は質問をする程度でその後ユニットで再検討し纏め上げた。
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)
	昨年夏のインフルエンザ問題で、1回休止したため年5回の開催となった。討議内容は、ホーム側から事業報告を行い、参加者に評価をしてもらっている。特に地域との関係強化を目指していることから、自治会代表の支援を得て年毎に交流が増えてきている。地域高齢者のクリスマス会の招待を受け、利用者も一緒に参加し楽しい時間を過ごすことができた。災害時協力の取り組み支援を依頼し努力中である。
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)
	全体の家族会を従来開いていたが、家族の意見を取り入れて年4回ユニットごとの開催に切り替えた結果、家族間の話し合いも進み、ホームに対しても忌憚ない意見が出されるようになって来た。転倒防止や外出支援などの要望を受けている。各ユニットで、事故防止対策を実施したり、天気の良い日には極力散歩に出るなど改善に努めている。
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)
	保育園との交流は回数が増し、年末の餅つきには年長組児童47名が参加した。ふれあいサロンのクリスマス会にも利用者の参加が実現した。自治会代表の支援を得て、文化祭に利用者の作品展など自治会活動にも参加している。日曜祭日にはホーム施設の利用を自治会に申し入れ、利用の実績も上がってきている。災害発生時の協力依頼も努力中である。

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)
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、「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の理念を作りあげている。		
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いている朝礼では理念を唱和し、日々理念の実践を確認している。月1回開催する全員会議の席上に於いても唱和し、確認し合って日常の活用に活かすよう努めている。理念は、玄関に額に入れて掲示している。		
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、地域の共同作業や行事に参加している。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、地域文化祭への作品の出展、地域ふれあいサロンのクリスマス会に利用者同伴で出席し4時間交流するなど、地域との交流は順調に進展している。		
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ユニット毎に全職員が記入協議し、各ユニットリーダーがそれを纏め作り上げた。各ユニットは互いに切磋琢磨し、この機会に振り返ることで気づきを確認してサービスの質改善に取り組んでいる。外部評価も各ユニットに配布し全員が閲覧している。		
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	地域包括センター職員、地域自治会代表、有識者、家族代表、民生委員、事業所職員等で2ヶ月毎に開催していたが、昨夏のインフルエンザ騒動で1回休まざるを得なかった。事業所の運営状況や外部評価結果を報告し評価を得る他、地域自治会の支援で地域活動に参加できるようになった。		

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)
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	大津市担当窓口には、つねに各種相談や報告を頻繁にしている。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	3ユニットが輪番制で担当し制作する「そよ風だより」を毎月発行し、事業所全体と、各ユニット毎の生活情報やお知らせ、下欄に個人の生活状況や健康情報を記入して、各家庭に請求書・精算書と共に配布し好評である。各ユニットの工夫とテクニックを駆使した美しく楽しい会報を発行している。		
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	年4回開催のユニットごとの家族会は、より親しく家族同士が情報交換できるようになり、意見も忌憚なく出るようになって来た。転倒防止努力と外出機会の増加を求めものが多かった。即刻相談し出来る範囲の対応に努めている。第三者の苦情窓口についても、重要事項説明書に明記している。		
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	当年度は離職・異動共に無かった。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。問題が出ると即刻センター長が話し合いを持ち、解決に努めている。		
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	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、その結果は必ず全体会議で報告する様になっている。各研修を個人別育成計画に位置づけて、積極的に受講するよう努めている。		
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は毎月開催され参加している。部会にも職員が積極的に参加し今年度は県外のグループホームの視察で三重県で1泊し、刺激を受けた職員が全体会議で報告しており、好影響を与えている。		

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)
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、場の雰囲気に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	本年度は新たに一人受け入れたが、併設のデイサービスに週4日通っていた方で、情報も多く把握でき、本人もすぐに馴染めてスムーズな受け入れが実現した。一泊無料体験制度を玄関に掲示している。デイサービスからの移行が主流となるが、フェースシートを充実するよう情報入手に努めることとしている。		
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	一夜で30回以上のポータブルトイレを使用した利用者が[夜中に迷惑をかけてごめんね。こんなに世話してくれて、堪忍やで、有難うね]と言われ、疲れを忘れると共に、生き方を教えられたと言う職員、心からのお礼を受ける職員は元気をもらって支えあっている関係が築かれている。		
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	入居前の面接で、家族から入居者の生活歴、趣味趣向などの情報を全面的に入手できたときは、適切な支援が可能となっている。不十分な場合、職員が利用者の意向の把握に時間を要するけれども、細かい表情や行動の変化から積み上げて意向の把握に努めている。デイサービスからの情報提供も貴重である。		
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	家族や関係者から得た情報を基に、センター長、リーダー、ケアマネジャー、職員で検討し介護計画を作成し、家族の同意と押印をもらっている。		
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	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、ケアマネジャー、各ユニット責任者及びホーム長)の結果に基づき、必要なケースでは見直しを行ない、家族の同意を得ている。大きな変化が生じたときには、即刻関係者打合せ家族の同意を得て、新しい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(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	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。月1回の訪問美容のお世話をし、利用者はこれを楽しみに待っている。		
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	入居者全員がかかりつけ医を持っており、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。場合によっては往診の依頼を行うなど受診支援を行っている。		
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、基本的なターミナルケアに関する方針は契約書に記載し、家族と話し合い合意の上で契約を結んでいる。現在ターミナルケア状態の利用者には、最新の状況に対応するケア内容を再確認し、文書化して関係者全員で共有している。		
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	人生の先輩として尊重し、誇りやプライバシーを損なわないよう、常に心がけることを徹底し、ミーティングの折々に確認しあっている。個人情報、事務室で管理されており、雇用契約の中にも守秘義務厳守を明確に求めている。		
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	ホーム側の都合を優先させないよう、できる限り本人のペースを基調に過ごせるよう、職員は協力している。食事の場面では、介護食利用者のペースに合わせながら、他の利用者にも配慮するなど、厳しい中にも工夫をしつつ寄り添っている。		一人一人のペースにあわすと言う困難な課題であるが、さらに前進するようユニット毎のモチベーションを高めていって欲しい。

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)
(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	各ユニット夫々が利用者の好みに応じてアレンジし、職員の手で調理している。利用者は主として後片付けを行っている。職員も同時に同じ食事を、共に笑顔を交えながら、各人のペースで楽しく摂っている。たこ焼きやお好み焼きを、テーブルで共に楽しむこともある。外食、季節食にも配慮している。		
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	入浴は、希望があれば毎日でも可能であるが、平均週2～3回となっている。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。季節感のある柚子湯、菖蒲湯、温泉湯(入浴剤)などで変化をつけて楽しんでもらえるよう努めている。		
(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	琴の名手には演奏の機会を、書道、貼り絵、折り紙や絵の上手な利用者には文化祭への出展を、活け花の名手にはホームの花瓶にと、それぞれの特技を持つ方の支援を行っている。洗濯物や食事の際にも、役割分担できる利用者は、夫々の役目を極自然に果たしている。		
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	毎月各ユニットに10万円の外出支援金を予算化し、全入居者がホテルでの食事や喫茶を月2～3回に分けて楽しんでいる。メニューの選択も、各自の自主性を生かすようにしている。通院介助の帰途など、希望により買い物に立ち寄ることも行っている。日常の散歩にも努めている。		
(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。玄関奥には事務所の窓があり見通しが利くようになっている。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して、しばらく散歩をしながら自然に戻るよう仕向けている。		
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2回事業所独自の避難訓練を実施している。スプリンクラー設備は大津市の助成を得て昨年末に設置完了した。災害発生時、地域自治会の協力が得られるよう、働きかけている。ホームの会議室や駐車場を自治会に提供するなど申し入れ、利用される実績も上がって来ており、避難時の協働体制作りに努力中である。		年1回は消防署の指導の下での訓練を、もう1回は夜間を想定しての避難訓練を取り入れて欲しい。自治会との協働による避難訓練が実現するよう期待したい。

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ている。必要な利用者には、流動食、刻み食も提供している。水分量は、毎食時、食間(おやつなど)の飲水量に留意し水分不足とならないよう職員間で連絡を取り合っている。		水分摂取量については、職員間の引継ぎではなく、水分摂取量を把握し記入する方法に切り替えを希望する。
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	玄関からの広い廊下には季節の花の植木鉢が数個並び、各ユニットの居間には、皆の手作りの大きな布製の吊り下げカレンダー、2階の踊り場にはひな壇を飾り、その前に椅子とテーブルが置かれている。ゆったりと時が流れる雰囲気と季節感が感じられる空間作りとなっている。		
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	居室は使い慣れた茶箆筥、お仏壇、桐たんす、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、同意も得て実行している。		