

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	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 22 年 3 月 26 日
評価確定日	平成 22 年 4 月 28 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

【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3月26日	評価確定日	平成22年4月28日

【情報提供票より】(21年10月21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 13 人	非常勤 4 人 常勤換算 16.4 人

(2)建物概要

建物構造	鉄骨造り		
	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)	
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17日現在)

利用者人数	18 名	男性	3 名	女性	15 名
要介護1	7 名	要介護2	3 名		
要介護3	6 名	要介護4	1 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 85.3 歳	最低	76 歳	最高	94 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	瀬田医院 (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】

(株)メデカジャパンは全国に130余の施設を運営する会社で、その1つの大津ケアセンターそよ風は1階にデイサービス、2階にグループホームがあり、その他居宅介護も行なっている。ホームは瀬田の唐橋の近くで瀬田川より少し入った閑静な住宅街にあり、敷地も広大で竹林、果樹園、花壇があり季節の草花、野菜も植えられている。事務所を中心に2つのユニットが左右に分かれガラス越し全体的様子がわかる。ベランダが広くプランターやベンチを置いていてちょっとした散歩コースにもなる。ゆったりとした気分になる彩光の良い建物で、入居者も職員も明るい感じがするホームである。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	<p>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)</p> <p>課題は2点で「職員を育てる取り組み」は昨年3人の新人職員が入社したため事業所独自の現場実地訓練を加えたり、ホームセンター長より介護福祉士国家試験のサポートもある。「入居者の重度化した場合の課題」は家族、医師、訪問看護師、職員が密に話し合い、その中で最良の方法を見つけるように心掛けている。</p>
	<p>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</p> <p>各ユニットの責任者がミーティングでの職員の意見を集約し、管理者がまとめた。職員も介護の重大性を実感しつつ、反省や新たな気持ちで取り組んだ。</p>
重点項目②	<p>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)</p> <p>開催は2~3カ月に1回、家族が参加しやすいよう日曜日にし、参加者は入居者の家族、自治会長、民生委員、地域包括支援センター、訪問看護ステーション所長、ナルクなどである。多岐にわたる意見交換をして都度、家族にも結果を送付している。議事録は詳しく記録し、チーム毎の現状報告、行事報告、家族の質問、回答と解り易くまとめてある。家族との協働性、地域との連携など都度再認識している。</p>
重点項目③	<p>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)</p> <p>ホーム便りを毎月発行し、見やすい様写真を多く載せ行事や本人の近況を報告している。来訪時は、出来るだけ話し合い報告や要望を聞き介護計画に役立てている。苦情などを外部機関へ言う場合の連絡先は、重要事項説明書に記載し、契約時に説明している。</p>
重点項目④	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>自治会にはホームとして入会し総会にも出席、運動会、文化祭(作品の出品)に参加したり、町内の清掃、回覧板の持参(職員と共に)等も行なっている。ホーム主催で行なう秋祭、餅つきは地域の人々との良い触れ合いの場となっている。現在地域のボランティアの協力を得て、音楽療法、園芸療法をしているが、新たに「ルネッサ学習教室」の知的療法を準備中である。</p>

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	「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」「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」との理念を創り上げている。なお、地域との触れ合いは今年の重点課題として掲げている。		
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	理念を玄関、事務所、リビングに目立つよう掲示している。全体の朝礼で毎日理念を唱和し、さらにグループホーム独自の理念は週の初めの朝礼時に職員全員で唱和して理念の実践に取り組んでいる。		
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	自治会に加入し運動会に参加、地藏盆はお供えを持参したり、文化祭には出品し、地元の人たちと交流している。町内清掃、びわこ清掃にも参加し、回覧板を職員と一緒に持って行ったりする。ホーム主催の秋祭りには地元との交流を深めた。近くにある「みどり保育園」の園児を年2回招き一緒に遊んでいる。		
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	自己評価は全体ミーティングで検討、話し合いし、各ユニットのリーダーがまとめた。自己評価や外部評価は事業所や職員の反省、改革に役立つ良い機会だと受けとめている。結果は次のミーティングで報告している。		
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	開催は概ね3カ月に1回日曜日にし、場所も時には1階のデイサービスのフロア等と替え状況を参加者に見てもらっている。家族全員に案内状を出し、結果も毎月のお便りと一緒に送付し意見や協力を得ている。	○	2ヶ月に1回以上の開催が省令で義務づけられているので、それを守るよう改善して欲しい。

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	職員は大津市介護保険課を訪問して、地域の近況や、作成書類の書き方、悩み事等を相談し助言を受けている。月1回介護相談員が来訪して居宅介護サービスや地域の保健、医療等の情報を交換している。		
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	毎月発行のお便りは写真など多く親しみやすく家族にとって楽しみである。本人の近況、健康状態、金銭報告、職員の異動を知らせたり、運営推進会議議事録も開催毎お便りと一緒に送付している。家族来訪時には個人の記録情報を閲覧してもらい話し合うよう心掛けている。		
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	エレベーターホールに意見箱を置いている。外部に苦情を言える機関がある事を説明している。運営推進会議での家族の相談にはセンター長、訪問看護師、包括センターの職員から専門的的回答がある。家族からの認知症を遅らす対策の要望に対しては、「そよ風ルネッサ文化教室」を始める準備をしている。		
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	できるだけ働き続けられるよう、子育て中の職員には職員間で助け合える事を配慮している。利用者の担当は決めているがユニット間は同じフロアなので顔馴染みである。異動がある場合は交替する職員に馴染むまでの十分な余裕期間を設けている。		
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	資格試験を受けるときはセンター長から問題集や実技研修、ポイント等の指導もある。昨年度は大津ケアセンター独自の現場実地訓練を導入し、新人職員を職員全員で育てるシステムとしてトレーナーを決めアドバイスする事とした。内外の研修は都合をつけ参加している。		さらに進んで、職員一人ひとりについて中長期的な育成目標や研修計画を作ることを目指して欲しい。
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協議会」に入会しており、グループホーム相互間で研修もあり訪問し合ったり、一時的に人手不足時には応援もある。		

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)
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	本人、家族ともに事前に数回来訪してもらい、利用者とも接して雰囲気をつかんで納得した上で入居してもらっている。また部屋が空いている時は宿泊体験もしてもらっている。		
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か喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	職員が数日休んで出勤して来た時は「どうしていたんや」と利用者より声をかけてもらったり、子育ての意見や昔の遊び、しきたりなど教わる事もある。お互いに信頼感があり利用者、職員共に表情が明るい。		
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	センター方式のアンケート等から今迄の生活歴等を見極め、趣味などを始めできることは大いにして貰うようにしている。食後の歯磨きで自分希望の場所があり、空いている洗面化粧台があっても「今、磨いてる人が済んでするでなー」と、自分の意思を伝える人もあるが、できない人には声かけをし意向の表現を促している		
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	チーム会議を行ない、本人、家族の意見を考慮し、生活歴や以前の介護支援記録などを参考に協力医、職員同士の意見を交えて計画担当者が介護計画書を作成する。作成後は家族に報告し意見を聞き了解を得ている。		
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	カンファレンス会議で当月見直し予定(通常3か月毎)の利用者名を掲げ、居宅サービス計画書、介護支援経過記録、介護日誌などより職員の意見交換をし、家族、医師、訪問看護師の意見書を交え計画を見直している。それ以前でも状況の変化があれば必要に応じ見直し、家族にも報告する。		

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	医療連携体制を採用している。 通院などの送迎は本人家族の要望により対応している。		
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	入居前より掛かっている医師も継続してもらっている。通院で医師にかかる時は契約では家族と共に、であるが職員が同行することもできる。		
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	家族、提携医、訪問看護師の連絡を密にし、要望や指示を得ながら本人家族にとって最良の方法を取っている。終末時の契約書に相当する「重度化した場合の対応・看取り対応に関する指針」があり、利用者と家族の署名捺印を貰っている。折にふれての話し合いの内容を、支援経過記録に記入しているが、家族の署名などはない。	○	支援経過記録の中の、家族との話し合いを記録した部分に捺印をもらっておいて欲しい。
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	個人情報保護法の研修を行ない、プライバシー保護には個人の生活歴も念頭に置きつつ踏み込んではいけない点を留意し、けじめをつけながら利用者を人生の先輩として接している。個人記録は書棚に保管し、訪問者の受付簿も記入後すぐに片付けている。		
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	一応のスケジュールはあるが一人ひとりの性格、体調を見つつ、せかすことなく個々の行動にゆとりを持たせている。趣味や、得意とする事を自由にして過ごしている。部屋にあるぬいぐるみを抱くと心安らぎ落ち着く利用者もあり、できるだけ希望に沿う支援をしている。		

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)
(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	一部の利用者は盛り付けをしている。職員も同じものを一緒に食べている。みんなの楽しい話し声が聞こえ、中にはお互いにお茶を勧め合ったりしている。食後の歯磨きも誘導しつつ行っていた。献立は本社から来るが地元合う様変化させたり、利用者の要望で、餃子やお好み焼き等も職員と一緒に作ったりする。		
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	ユニット毎に2湯槽の浴室があり、大抵は1人浴だがたまに楽しみつつ2人で入浴する事もある。体調に合わせ足湯の器具を使用したりする利用者や、心臓の悪い人はシャワー浴にしたりする。頻度は原則毎日だが利用者の体調や希望により変わる事もある。		
(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	得意な事できる事を見極めてできる限り手伝ってもらっている。日めくりをめくる、新聞を取りに行く、配膳を手伝う、洗濯物を畳む等である。洗濯畳みなどは大変上手で数名であつと言う内に畳んでしまい感心するほどである。ボランティアによるハーブ演奏、大正琴、合同行事の舞踊・紙芝居などの楽しみがある。		
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	天気の良い日は近くの公園へ散歩に出かけたり、買い物はフレスコ、セブンイレブン、ドラッグストアなどに職員同行で行き楽しんでいる。季節に応じたお花見などやプロの落語会を鑑賞会などの行事もある。		
(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	グループホームは2階で1階のデイサービス迄は自由に行き来でき、1階の出入り口のみ押しボタン式の鍵がついている。事務所がすぐ傍にあるので平日は開錠している事が多いが、事務所の休日には施錠している。外からの開閉はインターホーンがあり職員が対応する。		
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	火災には課題目標であるスプリンクラーが設置されている。年2回訓練、夜間を想定し暗くし利用者も横になってもらって行なった。火災報知器を押すと直接消防署に連絡も付き、取りあえず動ける人はベランダへ出て待つようにしている。地域の方とも協力の得られる体制になっている。		火災報知は近所にも聞こえ知らされるが、地域の人を交えた訓練にすることが望ましい。

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)
(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	本社で栄養管理をし地域別に献立表を作っている。個人の食事量は調整して盛ったり、材料の刻み具合にも注意している。水分量は各人の湯飲みやカップの容量を記録し易いよう工夫して事務所に貼り、摂取量を記録している。食時中はテレビを見ずにBGMを流すようにしている。		
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	リビングにはソファがあり、利用者の趣味の作品、写真が壁に張ってある。廊下、エレベーターホールにはさりげなく椅子を置いている。広いベランダではプランターの草花を見ながらベンチで日光浴もできる。ユニット毎にトイレは普通のトイレと車いす専用トイレがあり、浴室も広く清潔である。		
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	各部屋の前には研修に来訪した人が書いた似顔絵が貼ってありユーモラスである。仏壇を置いたり、家族の写真や自分の作品を飾って、各々気に入った様に使い易く配置している。外の景色は窓から竹林、栗、キウイ等見え、季節感を味わう事ができる。		