

1. 評価結果概要表

作成日 平成20年11月27日

【評価実施概要】

事業所番号	3270101003		
法人名	特定非営利活動法人 まごころサービス松江センター		
事業所名	グループホーム まごころの家・さいか		
所在地	島根県松江市雑賀町386 (電話) 0852-59-5810		
評価機関名	特定非営利活動法人 コンティゴしまね		
所在地	島根県松江市西持田町362-42		
訪問調査日	平成20年10月24日	評価確定日	平成20年11月27日

【情報提供票より】(H20年10月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 17 年 1 月 15 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	9 人	常勤	8 人, 非常勤 1 人, 常勤換算 7.85 人

(2) 建物概要

建物構造	木造 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)	38,000 円	その他の経費(月額)	15,000 円
敷金	有(円)	無	
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(円)	有りの場合 償却の有無	有/無
食材料費	朝食	円	昼食 円
	夕食	円	おやつ 円
	または1日当たり 1,300 円		

(4) 利用者の概要(10月1日現在)

利用者人数	9 名	男性	0 名	女性	9 名
要介護1	1 名	要介護2	5 名		
要介護3	0 名	要介護4	3 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 87 歳	最低	78 歳	最高	93 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	おむら内科クリニック、釜瀬クリニック、吉川歯科クリニック
---------	------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

市の中心部の古くからの住宅街で、民家をリフォームしたホームは町並みにとけ込んでいる。皆が集う居間からは大きな松の木や四季折々の花が咲く庭を眺めることも出来、心が安らぐ空間となっている。前回の外部評価結果を受け職員全員で話し合い、自分たちが日ごろ一番大切にしている事を言葉で表し、独自の理念を作るなど職員が一体となり取り組んでいる。また、理事長を始め職員一同、家庭的な雰囲気を大切に、利用者との喜怒哀楽を共に分かち合えるホームを目指し、不安や苦悩、表には出ない心の奥を理解し、意欲や希望を受け止めながらきめ細かなケアを実践している。

【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>前回の外部評価結果を受けて、職員全員で話し合い、改善シートを使い、順次改善を図り、独自の理念を作り上げたり、運営推進会議へ町内会役員の参加を得るなど具体的な取り組みを行っている。</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>管理者をはじめ、職員は外部評価の趣旨や意義を理解しており、職員会議や申し送りなどで話し合いながら職員全員で自己評価に取り組み、ケアの質の向上につなげている。</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>家庭的な雰囲気や利用者の混乱などに配慮しほぼ4ヶ月に1度開催している。市職員、包括支援センター、地域住民の代表、利用者家族の参加がありホームでの利用者の様子を見てもらう良い機会にもなっている。今年度から町内会副会長の参加があり、防災の具体的な取り組みについての話し合いもつなげている。利用者の様子を見ながら、固苦しい会議ではなく、利用者も一緒に近所の人を迎え、気軽に短時間の集まりにするなど、回数を増やす工夫もしてほしい。</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>家族会はないが、家族には気軽に来訪してもらえるよう心がけ意見、要望が出しやすいよう配慮している。遠方の家族や来訪の遠のいている家族には電話で話をしたり来所をお願いしている。出された意見は職員間で話し合い解決につなげている。今後は家族同士が交流を図ったり意見交換が出来るような機会を設けるなど、今よりさらに意見要望を出しやすい工夫もしてほしい。</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>地域住民の一員として町内会に加入し総会に参加したり、近隣を散歩する時には職員の方から声をかけ挨拶をするように心がけている。ご近所からの差し入れなどもある。地元の小中学生との交流も図っている。ボランティアも受け入れ、銭太鼓を披露してもらったり月に1度、地域から講師を迎えて、美術教室や音楽教室も開催している。</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 (すでに取り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	法人の理念である「愛・技術・忍耐」を基に職員全員で話し合い、利用者の尊厳を大切に、自分たちが日ごろ、一番大事にしている「三度の食事を大切に・・・」や、家族・地域との関わりの継続などを盛り込み、ホーム独自の理念を作った。		
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	前回の外部評価を受けて何度も職員会議で話し合い、自分たちの言葉でホーム独自の理念を作り上げ、日々のケアに活かすよう取り組んでいる。ホーム独自の理念を運営推進会議で報告し地域住民や家族代表にも周知を図っている。	○	ホームの理念をホーム内に掲示したりホーム便りに記載し家族に知らせてほしい。また、パンフレットや重要事項説明書にもホームの理念を掲載し広報してほしい。
2. 地域との支え合い					
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	地域住民の一員として町内会に加入し総会に参加したり、近隣を散歩する時には職員のほうから声をかけ挨拶をするように心がけている。近所からの差し入れなどもある。地元の小学生との交流も図っている。ボランティアも受け入れ銭太鼓を披露してもらったり月に1度、地域から講師を迎えて、美術教室や音楽教室も開催している。		
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	職員は外部評価の趣旨や意義を理解しており職員全員で自己評価に取り組んだ。前回の外部評価結果についても改善シートを使い改善に向けて取り組み、独自の理念を作り上げたり、運営推進会議へ町内会役員の参加を得るなど具体的な取り組みを行っている。		
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	家庭的な雰囲気や利用者の混乱などに配慮しほぼ4ヶ月に1度開催している。市職員、包括支援センター、地域住民の代表、利用者家族などの参加があり、ホームでの利用者の様子を見てもらう良い機会にもなっている。今年度から町内会副会長の参加があり、防災の具体的な取り組みについての話し合いもにつなげている。利用者の参加はまだない。	○	固苦しい会議ではなく、利用者も一緒に近所の人を迎える機会と捉え、気軽に短時間の集まりにするなど、回数を増やす工夫をしてほしい。

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	運営推進会議へ市職員の参加がありホームでの利用者の様子を見てもらう機会となっている。市への相談事などは法人の事務所を介し行っている。地域包括支援センターとは意見交換や情報交換など連携を図っている。		
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	家族の来訪時には写真集を見てもらいながら近況を伝えたり、健康状態の変化などは電話で報告している。法人の機関紙やホーム便りも年数回郵送している。金銭管理の報告は毎月郵送している。また、年2回個別に担当職員が家族に手書きの便りを送り利用者の暮らしぶりなどを伝え家族からも好評を得ている。ホーム便りの発行回数や内容の充実を検討中である。		
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	家族会はないが、家族には気軽に来訪してもらえるよう心がけ意見、要望が出しやすいよう配慮している。遠方の家族や来訪の遠のいている家族には電話で話をしたり来所をお願いしている。出された意見は職員間で話し合い解決につなげている。	○	行事等で来訪されたときは、家族同士が交流を図ったり、意見交換が出来るような機会を設けたり、アンケートを実施するなど、今よりさらに、家族からの意見要望が出やすいような工夫してほしい。
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	利用者との馴染みの関係を大切にしており異動・離職は最小限にとどめるよう心がけている。本年度は職員の勤務体制の見直しも行った。新任職員には先輩職員が指導・支援を行い利用者へのダメージがないように配慮している		
5. 人材育成と支援					
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	管理者は職員の経験や段階に応じ可能な限り外部の研修に参加できるようにし、職員は少なくとも年1回は外部の研修に参加している。研修後は職員会議で報告し全職員で共有し、日々のケアに活かしている。日ごろのケアに対する課題や気づきは申し送りや職員会議で話し合い共有するようにしている。	○	これまでの大切にしてきたホームとしての方針やケアの積み重ねをケアマニュアルとして文章化し、職員で共有できるようにしてほしい
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	しまね小規模ケア連絡会や市のグループホーム部会に参加し情報交換や意見交換をしている。また、同一法人のグループホームとは相互に職員を派遣しあいケアの質の向上につながるような取り組みも行っている。今後、同じ町内のグループホームや利用者の要介護度や環境が同じような他ホームとの交流や研修も検討している。		

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)
Ⅱ. 安心と信頼に向けた関係作りと支援					
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	家族や利用者にはホームを見学してもらい納得してからの入所を基本としている。やむを得ず、すぐに利用となったケースもあるが、家族に協力を求め利用者が慣れるまでは出来るだけ家族に来てもらい利用者が安心できるような、きめ細かな対応を心がけている。また、利用初期には職員がさりげなく誘導し新しい仲間づくりに配慮している。		
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か喜ぶ哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	日々の生活の中で喜怒哀楽を共有できるような関係づくりを実践している。お茶の立て方やお頭付の魚の置き方など利用者から教わることも多い。職員は一方的な関わりにならないように確認しあっている。		
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	日頃のかかわりの中で思いを把握するようにしている。認知症からくる不安や苦悩、共同生活の中での気遣いなど表には出ない心の奥深い部分を理解しようとしている。言葉が不自由な人には話しかけを多くし表情やしぐさで把握している。センター方式による情報収集もし、個人記録票に「らしさ・役割」をプリントし、日々大切にしている。		
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	把握した情報をもとに、職員会議で話し合い、「その人らしさ」を大切に計画を作成している。家族には来訪時に意見を聞いている。計画の内容は個人記録票のページ上段に「らしさ・役割」、下段に「見守り」として身体的ケアや注意事項を明記し、1日1ページを使って記録している。	○	計画について職員会議の中で話し合っているが、「担当者会議録」の様式を利用し、必要な情報を記録し活用してほしい。
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	入院などで状況の変化があれば、かかりつけ医や家族と話し合って変更している。日頃の活動低下に気づいた時は職員会議で話し合い、接し方やケア方法を見直し、できるだけ良い状態が維持できるようにしている。定期的見直しは職員会議で話し合い、家族には来訪時に説明をして希望や意見を聞くようにしている。	○	個別記録票の計画の実践記録にマークを入れるなどして、モニタリングや次回の見直しに活用しやすい工夫してほしい。 定期的見直しの時も家族に担当者会議に参加してもらい、援助内容や接し方など話し合い、共に支援していく姿勢を示してほしい。

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)
3. 多機能性を活かした柔軟な支援					
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	訪問看護事業所との契約により医療連携体制をとっている。看護師が週1回来所して日頃の様子を把握し、理学療法士から介護予防体操や車椅子使用のアドバイスも得られる。入院し全介助となった利用者の早期退院をすすめ、元の生活に戻った事例もある。受診送迎や帰宅など本人の希望、家族の状況に柔軟に対応している。		
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域資源との協働					
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し、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	ホームの協力医に変わる人もあるが、入居前のかかりつけ医を継続している人もある。内科、精神科クリニックの定期的な往診がある。精神科協力医は認知症の専門医でホームに理解がある。受診付き添いは基本的には家族だが、定期的な眼科受診などホームで対応することも多い。急変時はかかりつけ医の意見で総合病院受診となることもある。		
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	医療連携体制があり、対応方針を定め家族と同意書を交わしている。本人、家族の希望を尊重し相談しながら支援している。終末期とされた利用者をホームで対応できるか関係者と何度も話し合い、様々な工夫をしながら亡くなる1週間前までホームでケアした事例がある。		
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	誇りやプライバシーを損ねないような対応を徹底し、特に言葉遣いに気をつけている。気がついたとき職員同士で注意し合えるような信頼関係がある。申し送りは食堂で行うので、利用者が傍で過ごしているときはプライバシーに配慮し、又、利用者が置き去りにならないようお茶を入れてあげたり見守りしながら行っている。		
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し、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	自分で食べることが困難になってきている人、骨折して病院で寝たきりになっていた人の意欲や希望を受け止め、見守りや言葉かけ、ケアの工夫などしながら機能維持、歩行機能回復につなげている。職員は業務に追われがちになるので、1日10分は寄り添い、向き合って話ができるような時間を作ろうと工夫している。		

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	おいしい食事、楽しい食事は開設以来一番力を入れており、新しい理念にも掲げている。献立を作るときに希望を聞くがなかなか言われないので肉や魚、野菜など嗜好を参考にバランスよく取り入れている。利用者と一緒に調理するようにしており、いりこの頭を取ったり野菜を切ったり多くの人が参加できるようにしている。下膳、食器洗いも一緒にしている。		
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	毎日でも入浴できる体制だが、自分から希望を言われないので1日おきに誘って入ってもらっている。午後入浴が多い。浴槽へ入ることを嫌がられる人はシャワー浴にしている。車椅子の人は職員2人でシャワーチェアに移乗介助し、シャワーと足浴で対応している。浴室には暖房設備がある。	○	重度化していく中で介助方法の工夫をしているが、外部の研修なども活用して介護技術や介護用品情報を得、利用者にとっても職員にとっても負担が少なく快適な入浴となるよう今後も取り組んでほしい。
(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	調理、洗濯物干し、洗濯物たたみなど家事の活動、役割が多い。「何か仕事をしたい」という気持ちの人が多く、たくさん種類の野菜を使い下ごしらえが楽しめるようにしている。利用者と精米にも出かけている。新聞、日記、日めくりなどこれまでの習慣を大切に継続させている。毎月、美術教室、音楽教室があり楽しみになっている。		
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	天気の良い日には車椅子の人も一緒に近隣を散歩している。家族と一緒に車椅子で美容院へ行く人もある。訪問美容車が同一法人のグループホームへ来る時は出かけて利用している。職員が市役所へ行く時などもなるべく一緒に出かけている。天神市にも出かけ、家族の協力でバザーも出している。		
(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	玄関は施錠していない。夏場は風通しがいいように開放している。まだ共同生活に馴染めない人があり、職員が気づかないうちに出かけられることがあるので心理状態を把握し見守っている。住んでいた地域を散歩したり自宅へ一緒に行くなど本人が納得できるような支援をしている。職員が少ない時間帯は玄関のセンサーを使用することもある。		

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)
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	避難訓練、消火器の使い方、緊急連絡網で職員が駆けつける訓練など行っている。運営推進会議でも取り上げ意見交換をしている。住宅密集地にあり、地区でも防災活動に熱心に取り組んでおり、連携は不可欠である。台所はガスを使用しており、離れる時は必ず火を消している。	○	避難場所へのルートや誘導方法のマニュアル作成、近くのグループホームとの協力方法など取り組んでほしい。 火災だけでなく地震に対する備えや必要な備蓄品などについても話し合ってみてほしい。
(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	おかずの品数が多いので、ご飯は小さな茶碗にして全量摂取できるようにしている。苦手な食べ物のある人への工夫、咀嚼の悪い人にはその場でほぐしたり、歯の治療を受けるなど対応している。糖尿病の人もおやつを抜くのではなく全体量で調整し安定している。水分も十分な量が取れるようにし、記録している。		
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	街中の民家を活用したホームで、庭に面した居間、食堂は食事づくりの音やにおいして皆が集まる明るい空間となっている。2階も戸外が見える窓辺やウッドデッキで寛げるようにしてある。おしゃれな籐のソファや座卓など利用者が過ごしやすい工夫をしている。エレベーターは居間にあり気軽に利用している。一人になれる空間は少ないがお茶を1、2階別にしたり、玄関前にベンチを置くなど工夫している。		
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	家族の協力でソファやダンス、暖簾など持って来てもらい、その人らしい部屋になっている。家族の写真、美術教室で作った作品、本人の好きなぬいぐるみなど飾り落ち着けるような部屋になっている。隣家と接して窓が小さい居室は天窗により自然光を入れている。2階には和室もある。		