

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	2570100715
法人名	マザーレイク株式会社
事業所名	グループホームマザーレイク
訪問調査日	平成 19 年 8 月 21 日
評価確定日	平成 19 年 9 月 21 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19年 9月21日

【評価実施概要】

事業所番号	2570100715		
法人名	マザーレイク株式会社		
事業所名	グループホームマザーレイク		
所在地	滋賀県大津市黒津一丁目6番18号		
	(電 話) 077-536-3901		
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19年8月21日	評価確定日	平成19年9月21日

【情報提供票より】(平成19年8月2日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 14 年 6 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	21 人	常勤 13 人, 非常勤 8 人, 常勤換算 16.9 人	

(2)建物概要

建物構造	木造 造り		
	2 階建て	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)	75,000 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(1,500,000円)	有りの場合 償却の有無	有
食材料費	朝食	400 円	昼食 600 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(7 月 21 日現在)

利用者人数	18 名	男性 3 名	女性 15 名
要介護1	1 名	要介護2	4 名
要介護3	4 名	要介護4	6 名
要介護5	3 名	要支援2	名
年齢	平均 85 歳	最低 76 歳	最高 95 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	吉徳医院(内科)、くろづ医院(外科)、高山歯科医院
---------	---------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

今年6月、設立満5年を迎えたホームは瀬田川沿いの住宅地の真ん中に位置し一見普通の大きな家と見まがうほどでまさに家庭を連想させる。木造2階建てで1階と2階の夫々が1ユニットを構成している。居室は6畳間で明るくゆったりしている。洋室、和室があり、各室には洗面台が設置され24時間お湯が利用できる。8月からリビングを開放して通所介護サービス(定員3名のデイケア)に参入、さらに機械入浴設備を導入し、認知症の軽度から重度、終末期までお世話したいという管理者の夢の実現に向けて努力している。管理者のおおらかな姿勢がゆったりとした雰囲気を漂わせている。

【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)
	主な指摘は、地域への溶け込み不足、職員間の会話のトーンが高すぎること、非常口に荷物が置かれていたことの3点であった。いずれも改善されていて、地域への溶け込みについては、地元の方がスタッフとして加わったことや、近くの保育所の園児が訪問するなど、少しずつよい方向へ進んでいる。
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)
	自己評価はスタッフとミーティングで確認しながら作成されているが、指摘内容は管理者のサービス向上に対する思い入れが大きく、より良くするにはどのような課題があるかという視点から捉え自分たちに厳しく評価している。
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)
	会議は5回を数えている。今までは出席者にホームの現状を説明することが多く、実りのある運営会議に持ってゆくよう模索している段階である。積極的に地域住民の出席を働きかける努力をすると同時に外部からの出席者を固定するなどの工夫で、具体的なサービス向上の課題を議論できるようにすることが必要と思われる。
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)
	家族には毎月入居者の写真入りのお便りを送付して、暮らしぶりや症状についてお知らせしている。家族の訪問時には職員から話しかけ意見や要望を聞くようにしている。苦情について当事者で解決しないときは、第三者を介して対応する手段があることをお知らせしている。
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)
	ボランティアの受け入れや地元の保育園児との交流を始める等、徐々に連携を強める努力をしている。その中で、災害時の協定等も視野に入れた具体性のある取り組みが課題である。

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	ケアスタッフ全員が合議の上、簡素で分かり易い理念を作成している。		
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	ホーム内2箇所（玄関、リビング）に何時でも誰でも見えるように掲示されている。 また、スタッフミーティング時、輪番で理念を読み上げ再確認している。		
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	地元保育園児の訪問を受けたり、近隣中学生の福祉体験などを積極的に受け入れている。また、スタッフに地元の人も加わり、徐々に地元の人々とも交流ができてきた。 運営推進会議に地域住民の有志の方やボランティア団体の出席を得ている。	○	地域自治会や老人会の行事への参加は未だ達成できていない。今後より一層理解を深めるための努力が必要である。
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	毎月10日開催のスタッフミーティング時、事前説明・事後フォローについて全員に周知徹底している。 自己評価についてもありのまま、むしろ自分たちに厳しいくらいで、管理者の姿勢の一端がうかがえる。		
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	昨年6月開催を皮切りに2～3ヶ月間隔でこれまで5回開催された。議題は、サービス内容の確認や反省点、連絡事項等で、会議には地域の民生委員や利用者家族の出席をお願いしている。 会議の記録を作りスタッフに周知徹底している。	○	地域包括支援センターの支援もお願いして、自治会役員や近隣住民への参加を呼びかける努力が求められる。

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	大津市役所介護課に頻繁に訪問し助言を受けている。		
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	毎月入居者の写真付きのお便りを発送している。その中で暮らしぶりや症状についてお知らせしている。家族の来訪時には意見や要望を聞くようにしている。年4回、広報誌「マザーレイク便り」を発行し、職員の紹介やホームの行事等を紹介している。		
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	面会時にお話をうかがったり、ご意見箱も設置している。 第三者苦情窓口があることを定期的に家族に知らせると共に契約書に記載している。 事前に面会の連絡があれば土、日、祝日も責任者が対応している。		
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	極力異動させないようにしているが、異動や離職のやむを得ない場合は事前に本人、家族へ事情を説明した上で実施している。		ダメージが少ないよう経過措置についても配慮して欲しい。
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	年2回段階別の自己評価を作成し、個人面談で今後の目標などを話し合っている。		話し合いに基づき年度ごとに職員一人ひとりの研修計画をつくるのが望ましい。
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	外部研修を受けた際に同業者の方との交流を積極的に行なっている。 独自の交流のしくみについては、管理者間で相互の職員研修計画等を話し合っている状況で具体化されていない。	○	同業者間の交流については、時間や経費の制約があるとは思いますが、お互いのレベルアップを図るためにも、前向きに検討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)
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	入居前にスタッフが家に何度も伺い、本人家族とも親しくなって、何でも話し合える環境作りに努めている。また、本人にはホームに何度も遊びに来てもらい、環境の変化に不安が生じないように努めている。		
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	お手玉などを教えてもらったり昔の唄を一緒に楽しんだりしている様子がうかがわれる。 入居者を人生の先輩として敬い、同じ言葉や行動の繰り返しに対しても根気よく、その人の気の済むまでお付き合いしている姿を何度も見かけた。		
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	日常的に一人ひとりに関わっており、本人の意向を聞くことが多い。また、その都度日誌に記録し、必要に応じてミニ症例検討会を行なっている。		
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ィアを反映した介護計画を作成している	月1回、スタッフ全員、本人、ご家族にも出席を呼びかけ症例検討会を実施し、介護計画を見直している。また、症状の変化に伴い随時ミニ検討会を行なっている。	○	症例検討会への家族の参加が少ないようである。今後参加を促す努力が求められる。
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	個人的に変化が生じた場合は、その時点で随時症例検討会を行い、介護計画の見直し(追加・変更)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)
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	必要備品の準備や補充、また、行政への手続きなどの代行を行なっている。 その他、要望があればできるだけ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、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	かかりつけ医がある場合は往診、通院の支援をしている。月1回提携医による往診を受けている。 緊急時には24時間体制の提携医の協力を要請している。		
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	家族の意向を確かめ、医師の意見を確認したうえで、本人にとってどうするのが良いのかをスタッフ全員で話し合い決めている。		決めた内容について文書に残して置くことが望ましい。
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	ケア方針に掲げられているが言葉づかいには特に気をつけている。 情報の持ち出しや他所での言動を慎むと共に施設内では個人に関する話は他の入居者に聞かれないように注意している。	○	言葉かけは入居者のその日の体調によっても受け取り方が異なるので、不適切と思う場合はスタッフ間でお互いに注意し合えるように取り組むことが望まれる。
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	特に身体的な問題がない限り、入浴は希望により随時できる。 食事の形態や入浴、排泄等個々に応じた支援をしている。		

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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	食事は刻み食やミキサー食が組み合わせて準備されている。特にミキサー食の場合は一度配膳されたものをその日の体調に合わせミキサーにかけている。炊事専任のスタッフがいて、季節の野菜を使い、酢の物、煮物、汁物とメニューも豊富で味付けも高齢者が食べ易いものになっている。		
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	入居者に確認のうえ入浴するか、しないかを決めているが症状の進行に伴い職員が日時を決めることが多くなっている。失禁により身体が汚れた場合は適宜入浴させている。季節に合わせゆず湯、菖蒲湯等の入浴剤を入れ入浴を楽しんでいる。また、椅子で入浴できる機械浴を設置している。		
(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	入居者と職員が一緒に歌を歌ったり、手拍子をとったりして楽しんでいる。趣味の絵画や手芸品など入居者の作品をリビングに展示している。	○	日常生活動作の低下が見られてもボランティアなどを活用して楽しみのある生活を送れるように更なる努力が望まれる。
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	入居者の希望で外食や買い物に出かけている。また、天気の良い日は外気に触れるよう外に出かけている。		元気で活動的な方については外出の機会を多くする工夫が望まれる。
(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	ホーム前の道路が崖になっているので、安全を配慮して玄関は施錠されているが、外出を希望する場合は職員立会いのうえ扉は開けられる。		道路の手前に門扉があることも考慮して、日中は玄関の施錠はしない方法を検討して欲しい。
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々の協力を得られるよう働きかけている	避難訓練は消防署指導の下、年2回行なっている。災害発生時の緊急連絡要領マニュアルは作成されている。近隣との協定書は書面等で交わされていない。	○	自治会や近隣住民との協定書を交わすことが望ましい。

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	個人記録表に基づきそれぞれに合った支援が行われている。		
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	テーブルには季節の花が活けられ、畳の場所には箆箆がおかれ、家庭のような空間作りがされている。共同の場所は極端に整理整頓せず、何となく雑然とさせて生活感を醸し出している。浴室やトイレは清潔感がある。		
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	家族や入居者の希望で馴染みの家具や置物などを配置し夫々が個性のある居室になっている。各室にお湯の出る洗面所が設備されている。		