1. 評価結果概要表

作成日　平成 19年 11月 27日

【評価実施概要】

事業所番号	3270100724
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
所在地	島根県松江市古志原1丁目14－41 （電　話）0852－25－6022

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　19年11月　6日	評価確定日	平成19年11月27日

【情報提供票より】（ 19年　10月　23日事業所記入）

（1）組織概要

開設年月日	平成　14 年　2 月　1 日	
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計　9　人
職員数	10　人	常勤　8 人，非常勤　2 人，常勤換算　9 人

（2）建物概要

建物構造	木造　造り
	2 階建ての　1 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）	光熱水費　15,000 円
敷　金	有（　円）		無	
保証金の有無 （入居一時金含む）	有（　円） 無		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　23　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	2	名
要介護3	2	名	要介護4	3	名
要介護5	1	名	要支援2	0	名
年齢　平均	86.3 歳	最低	76　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】

3月に閑静な住宅地の民家を改築して移転した。これまで1階と2階に居室があったが、1階のみのバリアフリーの住まいとなり、格段に便利になり、明るく快適になった。
転居によるダメージを防ぐため、顔馴染みの職員が傍にいるようにしたり、居室内の家具の位置を同じにしカーテンもそのまま使うなどアイデアを出し合い最大限の配慮をしたことで混乱なく順応できた。
「愛・技術・忍耐」の理念のもと、家族の思いを受け止め、家族と共に支えていこうという方針がある。転居して半年余りで近隣との交流はこれからだが、5年間の実績を生かした取り組みが期待される。

【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）

前回の評価結果については職員会議で報告し、改善に取り組んでいる。大きな課題であった玄関の施錠は、転居をきっかけに改善している。重要事項説明書の利用料の記載については、別紙を添付することでわかりやすく説明できるようにした。

今回の自己評価に対する取り組み状況（関連項目：外部4）

今回の自己評価は管理者が主に行っている。ガイドブックを参考に運営者、職員と意見交換しながら日頃のケアの点検、サービス向上に向けた勉強の機会として活用し、外部評価結果と対比することで、評価を活かすことが望まれる。

重点項目②

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）

町内の人権擁護委員、自治会、市の介護保険課、地域包括支援センター、家族の参加がありホームの理念や方針、現況などを伝え、行政担当者からの話し、自治会からのアドバイス、家族の感想などよい雰囲気の中で意見交換ができている。今後は回数を増やし、ホームから相談、提案なども持ちかけ、近隣、地域の声を聞く機会として活用していくことが期待される。

重点項目③

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）

来所時には懇談し、又、居室担当との話の中で具体的な要望や苦情が出ることがあり、聴き取るようにしている。家族から言われたことは、謙虚に受け止め意見を反映できるよう話し合っている。外部への苦情窓口は重要事項説明書に明記し、説明している。玄関に投書箱も置いている。

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）

3月に現在のところに転居し、自治会へ加入し回覧板を回したり防災訓練のお知らせなど、ホームの存在を理解してもらうようにしている。自治会から運営推進会議への参加もありアドバイスを得ている。自治会と防災協定を結ぶ予定もある。公民館活動への参加は難しいので、今後は行事に招いたりして交流を深めていきたいと考えている。

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	愛・技術・忍耐という法人の理念があり、その人のペースを尊重し、専門的技術により、待つことを大切にしたケアを心がけている。市内の住宅地の民家活用のホームで、元々地域の人を受け入れており、あらためて地域密着型としての理念については話し合っていない。	○	法人の理念をグループホームケアにどのように展開させるか、ホームとしての方針や考え方を明確にし、住宅地にあるよさを生かした事業所独自の理念について話し合ってみてほしい。
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	職員のロッカー室に、理念とその具体的な考え方を掲示し、共有できるようにしている。日々のケアの中で笑顔が出るような声かけ、待つことなど大切にしている。		
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	3月に現在のところに転居し、自治会へ加入し回覧板を回したり、防災訓練のお知らせなどホームの存在を知ってもらうようにしている。公民館行事には参加が困難なので、今後は行事に招いたりして交流を深めていきたいという考えもある。地域向けの広報紙は発行していない。	○	運営推進会議に自治会から参加があり、アドバイスを得ているので、地域の中で何ができるのか、何が求められているのか等も話し合い、近隣との交流が広がることを期待したい。中学校の通学路に面しているので散歩時の挨拶などふれあいも期待される。
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	今回の自己評価は管理者が主に行っており、運営者の考え方、職員の日頃の取り組みの工夫など記述が少なかった。前回の評価結果については職員会議で報告し、要改善となっていた玄関の施錠は、転居をきっかけに改善している。	○	自己評価は運営者、職員も参加し、ガイドブックを参考に日頃のケアの点検、サービス向上に向けた勉強会として活用し、外部評価結果と対比することで、評価を活かすことが望まれる。
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	町内の人権擁護委員、自治会、市の介護保険課、地域包括支援センター、家族の参加がありホームの理念や方針、現況などを伝え、行政担当者からの話し、自治会からのアドバイス、家族の感想などよい雰囲気の中で意見交換ができている。現在は3ヶ月に1回開催している。	○	ホームから相談、提案なども持ちかけ、近隣、地域の声を聞く機会として活用し、開催回数も増やしていってほしい。 議事録を作成し、家族や職員にも報告するなど活用していくことが望まれる。

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	市の担当者へ制度や手続きについての相談したり、市の考え方を聞いたり、アドバイスを得ている。		
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	「まごころの家通信」を年4回程度発行し、ホームの活動を写真入りで知らせている。法人の通信も送っている。毎月家族宛に送る金銭報告、請求書に写真を同封することもある。来所時には懇談している。	○	毎月の金銭報告、請求書を送る時に、担当からホームでの様子など一言添えたり、本人のメッセージを伝えるなど工夫もほしい。
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	玄関に意見箱を置いているが意見はまだない。来訪時に懇談するようにしている。居室担当との話の中で具体的な要望や苦情が出ることがあり、聴き取るようにしている。家族から言われたことは、謙虚に受け止め意見を反映できるよう話し合っている。		
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	1年間に管理者を含め数人の異動があり、新任職員は初めの夜勤2回は先輩職員と一緒に行い利用者へのダメージを防ぐよう配慮している。 ホームが転居した時は、馴染みの職員が傍にいること、居室内の配置を変えずカーテンもそのまま使うなどアイデアを出し合い最大限の配慮をした。	○	職員間のチームワーク、馴染みの関係により利用者が安心して生活ができるような体制づくりが求められる。
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	月1回の職員会議でテーマを決め感染症理解や研修報告など研修を取り入れている。働きながらのトレーニングにも務めている。転居、職員の異動等により外部派遣は、計画的に取り組めていない。自己評価は管理者が主に行ったため、職員の勉強の機会として活用できていない。	○	一人ひとりの研修計画を立て、勤務体制を考慮しながら実行してほしい。
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に加入し、研修にも参加している。松江市の働きかけで10月にグループホーム連絡協議会、小規模多機能型居宅介護連絡協議会が発足し参加している。 法人で2箇所のグループホームを運営しており、交換研修、合同交流会を行っている。		

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	利用申し込み後に美術教室に参加してもらいホームの雰囲気になじんでもらったこともある。入居後しばらくは家族に定期的に来てもらったりはがきを出してもらうなど安心して馴染めるようにしている。家族の思いを受け止めながら、家族と共に支えていきたいという方針を持っている。		
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	掃除や調理、洗濯物干しなど一緒にしているができることが少なくなりつつある。ちまきづくり、干し柿、らっきょう漬けなど生活経験や知恵を発揮できる機会を持つようにしている。ちまき作りでは利用者にお手本を見せてもらい出来上がりを一緒に楽しんだ。	○	本人の出来る事を出来るだけ引き出し、工夫して参加してもらい、重度の人でも可能性を見出してほしい。
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	本人の表情や行動を観察しながら暮らし方を検討しているが、本人の意向を把握するのに苦慮している。 家族来訪時には満面の笑顔を見せられる人もあり、家族への思いを知る機会にもなっている。 本人の希望で行きつけの美容院へ行ったり、馴染みの美容院から来てもらうなどしている。	○	意思疎通が困難でも、つぶやきや表情などきめ細かくキャッチし、本人の視点で考え喜び、楽しみにつなげてほしい。利用者と一緒にゆったりとすごす場面がほとんどないと自己評価しているが、寄り添って過ごす時間の大切さを再認識してほしい。
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ィアを反映した介護計画を作成している	介護計画は家族の意向、日頃のケア、日々の記録、主治医の意見などを参考に計画作成担当者が「検討版」を作成し、職員の意見を聞くようにしている。。	○	担当の思いや気づき、アイデアなど活発な意見交換をしながら計画を作り上げていくことが望まれる。 本人にも計画について説明し、どんな暮しを希望しているか、何をしたいかを聞く機会をとりいれてほしい。
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	6ヶ月ごとのアセスメント、目標についての月1回のモニタリングを取り入れ、期間に応じた見直しをしている。状態変化時にはすみやかに計画を変更している。		

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	医療連携体制をとっている。看護師資格を持った職員がおり、健康管理をしている。医療機関を受診する場合は職員が同行できるようにしている。家族の個人的な希望にも柔軟に対応するようにしており宿泊、居室での法要など応じている。ディサービスやショートスティの受け入れは予定していない。		
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	ほとんどの利用者が2つの協力医療機関をかかりつけ医とし往診を受けている。往診時には職員が付き添って様子を伝えたり相談している。家族の協力により入居前からのかかりつけ医を継続している利用者もある。		
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	重度化や終末期についてホームの方針を説明し、同意書を交わしている。重度化した利用者については折々に家族と話し合い、職員で方針を共有している。ホームでできること、できないことを伝え、家族と共に支えていけるように協力依頼をしている。		
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	言葉かけや名前の呼び方など気をつけている。苗字で呼ぶようにしているが、本人がわかりやすいように名前で呼んでいる人もある。リビングの戸棚に業務日誌や個人ファイルを置いているが、利用者名が外から見えないように配慮している。		
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	希望の表出がむつかしくなり、着替えを選んだり入浴時間など選択肢を用意し、選んでもらうようにしている。ひとりひとりのペースを大切にしている。	○	どんなことをしたいのか把握し、できることや好きなことを暮しの中に取り入れたり、残存機能を活かせる場面を設け、重度の人もその人らしさが発揮できるような支援に期待したい。

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）
（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	職員が主になって調理をしているが、野菜を切ったり、盛り付けしたり箸を配ったりテーブルを拭いたり等取り入れている。調理の様子を眺めて楽しむ人もある。早めに食事を食べてもらったり介助を必要とする人が数名あるが、職員は介助や見守りをしながら一緒に食べるようにしている。		
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	本人の希望で昼食前に入浴をしている人もある。意思表示をしない人も1日おきには入浴してもらうように声をかけている。車椅子使用の人は浴槽へ入るのが困難なためシャワーと足浴で対応している。毎日を希望する人や夕食後を希望する人は現在はいない。		
（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	音楽教室は継続しているが、以前から続けていた美術教室は利用者の参加が困難となり現在は行っていない。濡れ新聞を撒いての履き掃除は継続している。民謡が好きな人があり一緒に楽しんでいる。 重度化してできなくなったことが多く、役割が少なくなっている。	○	家事や役割、習慣が少しでも継続できるよう方法を工夫したり、機会を失わないようにし、活動や楽しみのある生活が継続できるよう援助してほしい。
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	転居して半年あまりであり、近隣へ少しづつ出かけることから取り組みたいという考えがある。馴染みの美容室の利用は継続している。道路は歩道がなく危ないので散歩はマンツーマンになるが他のスタッフへの配慮もあり控えがちである。近くにスーパーがあるが買物外出はしていない。	○	ホームに閉じこもりの生活とならないよう、玄関先にベンチを置いて通りがかりの人と挨拶を交わしたり、気軽に外出ができるような工夫が望まれる。
（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	転居後、玄関の施錠は止め外門の格子戸に鍵をかけ来訪者はチャイムを鳴らしていた。最近はセンサーを利用することで外門の鍵もやめ家族が気兼ねなく入れるようになった。外へ出たい気持ちが伺えれば一緒に散歩をするようにしている。		
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	転居後、避難訓練を行い消防署から指導を受け自動感知警報機の設置場所をわかりやすい場所に変えた職員は火災を起こさないよう、台所のガスコンロの管理を気をつけている。災害時の避難場所は確認している。 今後、自治会と防災協定を結ぶことにしている。	○	住宅密集地にあるので、近隣の理解を得、協力し合えるような体制作りに期待したい。 災害備蓄、非常持ち出しなどについても話し合ってみて欲しい。

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）
（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	食事介助を必要とする人も、箸を持ってもらい自分でも食べれるようにしたり、おにぎりで食べやすくするなど工夫している。ほとんどが毎食全量摂取している。水分は目標値を設定しカフェオレや煎茶など用意し、ムセのある人にはトロミをつけたり、ゼリー飲料で補ったりしている。		
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	利用者の行動パターンにも配慮し、整理整頓、清潔に気をつけている。居間は吹き抜けで温かみのあるスペースとなっており利用者は自然に居間に集まりソファやテーブルで過ごしている。床暖房の設備がある。スリッパを履かず靴下で生活しているが、引越し後初めての冬に向うので様子を見て対応することにしている。		
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	入居時にベッドやタンスなど使い慣れたタンスや小物を持ってきてもらっている。仏壇を置く人、家族写真をわかりやすく飾っている人など好みで工夫されている。居室のカーテンの色は担当が本人の好みの色を選んで決めている。畳の予備があり、和室にすることもできる。。		