

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	1272201748
法人名	株式会社マザアス
事業所名	マザアスホームだんらん柏
訪問調査日	平成 19年 12月 20日
評価確定日	平成 20年 1月 25日
評価機関名	特定非営利活動法人 日本高齢者介護協会

○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

【評価実施概要】

事業所番号	1272201748
法人名	株式会社マザアス
事業所名	マザアスホームだんらん柏
所在地 (電話番号)	〒277-0053 千葉県柏市酒井根21-6 (電話) 04-7172-6131

評価機関名	特定非営利活動法人 日本高齢者介護協会		
所在地	〒113-0021 東京都文京区本駒込3-15-10		
訪問調査日	平成19年12月20日	評価確定日	1月25日

【情報提供票より】(19年11月22日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 16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	16 人	常勤 10 人, 非常勤 6 人, 常勤換算 9.2	

(2) 建物概要

建物形態	単独	新築
建物構造	木質系パネル構造	
	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)	86,000 円	その他の経費(月額)	15,000 円	
敷金	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	円	昼食	円
	夕食	円	おやつ	食事代込み 円
	または1日当たり 1,650円			

(4) 利用者の概要(月 日現在)

利用者人数	18 名	男性	0 名	女性	18 名
要介護1	6 名	要介護2	5 名		
要介護3	4 名	要介護4	3 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 85.44 歳	最低	76 歳	最高	93 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	向小金クリニック、旭神経内科病院、高柳歯科医院
---------	-------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

1. マザアス南柏、その中核をなす介護付き有料老人ホームとの緊密な連携によりそれぞれが有するサービス資源を相互に活用しています。例えば、ホームの認知症ケアの知見やスキルを南柏の介護職員に適宜伝授することにより、認知症状の見られる老人ホームの入居者に適切に対応する、あるいは利用者の身体機能低下に対しては、南柏の理学療法士によるホーム介護職員へのJOT等。 2. 介護サービスの質の向上を最重視するため、職員は年間の研修計画に基づき、夫々の段階に応じた法人内外の研修を受けています。新任の職員には入社時、全面的な導入時研修が南柏で実施されます。 3. アートセラピストによる絵画教室、ボランティアによる歌唱、習字指導、コンサート開催等盛り沢山のボランティアによるイベントが行われています。 4. 医療機関、福祉施設、小学校等の教育施設に囲まれ、陽光と緑の豊かな環境の中に立地しています。

【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)
	前回評価での要改善項目はありません。
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)
	運営者、管理者、職員が全員で今回の自己評価の意義を理解し、取り組んでいます。
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)
	運営推進会議の主な討議内容は同会議の進め方のほかに、家族からの要望で1. 職員の名前と顔が分かるようにしたいこと、2. 利用者家族同士の交流を図りたいことの2点です。1項については職員の名前入りの顔写真が廊下に掲示されています、2項については家族会の立ち上げが今年9月27日に家族全員、利用者全員、職員全員で行われています。
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)
	家族の来園時に声かけをして意見等を聞くようにしています。また、月1回の利用者一人ひとり専用の「だんらん通信」(本人の暮らしぶり、健康状態、イベントのお知らせ等)が立替金精算書と共に各家族へ郵送されています。これまで2回開催された運営推進会議では家族からの要望はわずか前述の2点のみで、同会議で家族の更なる意見等が忌憚なく表されるように雰囲気づくりがなされることが望まれます。
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)
	近くに町内会が存在しない中で酒井根地域ふるさと協議会の夏祭り、文化祭等の行事への参加、中学校の福祉授業のための訪問学習、アートセラピストによる絵画教室、ボランティアによる歌唱や、習字教室等地域との交流が盛んに行われています。更に、今後運営推進会議及びふるさと協議会と協力して、ホームの積み上げてきた認知症ケアの実践を地域に伝えるために高齢者介護教室を開催する等して、地域に対しホーム運営のステップアップとなるような積極的な活動を行うことが望まれます。

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	これまで「気兼ねなく暮らせる第二の我が家」という法人の運営理念が掲げられてきました。	○	職員皆で話し合っ、「地域の中でその人らしく暮らし続けることを支えるサービス」の概念を反映する、ホーム独自の運営理念を作り上げることを検討することが望まれます。
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	管理者と職員は従来の運営理念を日々のミーティングで確認し、理念を介護の実践に反映すべく取り組んでいます。	○	管理者を含む職員は今後作り上げられる“地域密着型サービス”を具現化したホーム独自の運営理念を日々の介護実践の中で繰り返し確認し、共有することが望まれます。
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	酒井根地域ふるさと協議会の夏祭り、盆踊り、文化祭(利用者の絵画出品)の行事や幼稚園の行事等に参加しています。また中学校の福祉授業の一環として生徒のホーム訪問、ボランティアによる絵画、歌唱教室等のイベントが実施されています。ホームは幼稚園、保育所、病院等に囲まれており、住宅が少なく近くに町内会はまだ存在しません。	○	周辺に住宅が建設されつつあり、早晚、町内会が設立される可能性がありますから、そのときは町内会に加入し、地元の人々に認知症や地域福祉の意義を理解してもらうための活動に一層取り組むことが期待されます。
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	運営者を始めとして職員は自己評価及び外部評価の意義を理解し、1回目の外部評価で示された要改善項目は2回目の外部評価ではすべて改善されています。今回の自己評価も関係者皆で取り組まれています。		
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	第1回運営推進会議が昨年10月に、今年7月にも第2回が開催されています。メンバーとして家族会代表、地域住民代表、包括支援センター、介護相談員等が参加しています。そこでの意見が運営に活かされています。	○	運営推進会議の目的はホームが地域と連携し、地域に密着した運営を展開するためにサポートすることであることについて参加メンバーに引き続き理解と協力を求めるだけでなく活発な意見を引き出し、それをホームの運営に反映させることが期待されます。このため、年2回の開催を3回～4回に増やすことが望まれます。

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	市の高齢者支援課の協力の下、グループホーム連絡会をほぼ月1回開催し、研修、意見交換、交流等を行い、サービスの質の向上のための研鑽が計られています。市の担当職員が3人ほどこの連絡会に参加し、相談等に応じています。		
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	家族の来園時に、声かけして本人の状況を伝えるだけでなく、月1回一人ひとり専用のだんらん通信(暮らしぶりや健康状態、イベント予定等)が立替金精算書と一緒に各家族へ郵送されています。		
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	運営推進会議は過去1年間に2回開かれています。家族等が同会議でオープンに意見や不満等が十分にオープンに表せるまでには至っていません。	○	今後運営推進会議で家族の意見等が率直に述べられるような雰囲気作りの工夫をすることが望まれます。
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	職員が退職を希望するときは、2ヶ月前に申し出るようになっており、新交代職員はほぼ1ヵ月半かけて利用者を理解し、利用者も新職員もお互いに馴染めるように取り計らっています。		
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	介護サービスの質の向上のために年間研修計画に沿って職員のレベルに合わせた法人内外の研修やチャレンジシートによる研修が実施されています。新任の職員に対してはマザアス南柏で全面的な導入時研修が行われています。		
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	ほぼ毎月1回、市内15のグループホームからなるグループホーム連絡会をもち、意見や情報の交換等が行われています。また、年2回の研修会やコンサートが開催されています。		

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	体験入居を受ける利用者は殆どないようです。入居前に家族と話し、本人の好きな食べ物を聞いてホームで同じものを家族と一緒に食べたりして徐々に馴染めるように配慮がなされています。また既に入居されている利用者との語らいを設け、お互いに信頼し受け入れる配慮がなされています。		
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	利用者の時代背景を把握し、コミュニケーションが取られています。多くの語らいの時間をつくることで、人生の先輩から学ぶことも多いとの話がありました。職員は、身内と同じ気持ちで接する姿勢が浸透しています。	○	安らぎと豊かさを提供できるよう利用者との関係を今以上に構築されると良いと思われま。
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	職員がいつでも誰でも記録できる、各利用者本人用の「共通理解用紙」という観察記録ノートが使用されています。双方向の関係を常に意識し、両面から把握し合議することで本人の意向に沿えるようにしています。		
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	定期的にはまたは随時に、利用者の現在の問題点が、多角的に見直せるようになっていきます。職員全員で活用できる共通ノートにより、現時点での利用者の課題と予測を鑑みて、家族や職員の提案が介護計画に盛り込まれ、作成されています。		
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	必要に応じて月1回、3ヶ月または随時に、ミーティングやケースカンファレンスで家族計画書、サービス計画書等の見直しがなされています。毎日の記録から、わずかな変化を見逃さないように申し送りされ、見直しの必要が出た時点で、現状に見合う介護計画の変更がなされています。		

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)
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	通院介助をはじめ車を使った外出、住み替えなども含めて個々に柔軟に対応がなされています。ホームの職員の対応だけではなく、マザアス南柏の介護付き老人ホーム施設への移動やその一部の施設使用が出来るなど利用者の状況に応じた支援が行われています。		
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	内科・神経内科の各月2回の往診や、随時の訪問歯科依頼など専門医の支援を受け、利用者の状態に即対応出来るよう適切な関係が築かれています。		
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	マザアス南柏事業の中核である、看護職員を多数擁する介護付き老人ホーム及び隣接の協力医療機関との緊密な連携により、本人・家族の意向を踏まえた最期の生活が満足いくように対応と準備がなされています。		
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	年1回のプライバシー保護に関する研修が行われています。継続的職員教育によって、接遇レベルの向上が図られています。利用者だけでなく個人のプライバシーが守られるよう研鑽が積み重ねられています。また、ボランティアの人にも誓約書をつくり遵守させています。		
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	個別の嗜みを大切に生活が提供されています。理美容、嗜好品の買い物支援だけでなく、リビングに自然に集まったり、就寝時間も自由で質の高い介護になるよう努力がなされています。		

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	利用者の得意な玉子焼き、白玉団子など、利用者の得意な料理や飲食が出来るよう生活の潤いを第一にする支援が行われています。細かなメニュー変更が可能になるよう1週間毎の献立表が作成されています。職員と共に食事時間が楽しめるよう調理から片づけまでの支援が行われています。		
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	各階で午前中2人、午後3人ほど入浴します。利用者1人当たり、2日に1回をめぐりに入浴介助が行われています。時間や曜日に縛られない1対1の入浴が、適宜提供されています。		
(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	月3回のアートセラピストによる絵画指導や月1回の詩吟、音楽教室をはじめ、昔先生だった利用者による華道や書道など趣味の教室が開かれています。全員での参加が多く、現在保持されている力が充分発揮できるよう、力の発揮が促されています。		
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	短時間の散歩や近くの売店への買い物など、利用者2人に1人の付き添いで戸外に出かけています。楽しみごとを増やし、個別目的であっても外出支援が可能ないように、マザアス南柏の職員の応援も含めて外出支援体制作りがなされています。	○	散歩や買い物のための外出が嫌いな利用者に対し、外出に代わるものとしてホームのバルコニーや庭に出て陽に当たったり、風に当たる機会を増やすことが望まれます。
(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	室内での自由歩行は可能ですが、門扉と玄関には安全上鍵がかけられています。拘束の意味での施錠ではなく、常に安全のために利用者の所在が把握され、事前に対応出来るよう配慮が行われています。		
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	年各1回の消防訓練と自主防災訓練、その他マザアス南柏主催の救急救命訓練に参加しています。地域の消防署の協力や地域ふるさと協議会等の行政組織への日ごろの活動を通じて協力が得られるように努めています。		

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	おかゆやパン食など各自の希望が大切にされています。1日1500mlを基準にした水分量のチェック、摂取物の量、栄養、排泄など日常の健康管理が行われ、体調変化の早期発見と即時対応の努力がなされています。		
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	窓からの採光が良く、空調管理の出来た住環境です。クリスマスツリーを飾る等、季節感のある安らぎが随所に見られ、また外来者へも配慮した安心できる心地よい空間に仕上がった工夫がされています。	○	トイレや脱衣室の臭気の除去・床面など清潔の徹底が望まれます。
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を活かし、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	一人で過ごす居室が利用者にとって安らぎとなるよう、本人の使い慣れたテレビ、馴染みの家具や小備品、家族の写真等が置かれています。いろいろな手作りの作品が居室や廊下の壁に飾られています。		