

# 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	1272500628
法人名	株式会社マザアス
事業所名	マザアスホーム だんらん流山
訪問調査日	平成 19年 12月 10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	1272500628
法人名	株式会社マザアス
事業所名	マザアスホーム だんらん流山
所在地 (電話番号)	千葉県流山市向小金2-561-1 (電話)04-7175-5571

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10日	評価確定日	1月25日

## 【情報提供票より】( 年 月 日事業所記入)

## (1)組織概要

開設年月日	平成 15 年 3 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	3 人, 非常勤 7 人, 常勤換算 5.95 人

## (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)	94,000 円	その他の経費(月額)	無	実費
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	無	
食材料費	朝食	480 円	昼食	810 円
	夕食	810 円	おやつ	円
	または1日当たり 円			

## (4)利用者の概要( 月 日現在)

利用者人数	9 名	男性	2 名	女性	7 名
要介護1	0 名	要介護2	4 名		
要介護3	2 名	要介護4	2 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 86.5 歳	最低	80 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
---------	----------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

広い庭・駐車場のあるゆったりとした広い敷地に2階建ての普通の住宅のように建てられた1ユニットのグループホームです。2階建てながらエレベーターがあり完全なバリアフリー化を実現しています。共有空間の居間兼食堂は2階まで吹き抜けで明るく広々としており、広い庭を見渡せる開口部にはデッキを設け開放感を演出しています。2階には天窗を2箇所設け自然光を取り入れています。職員の定着率は高く、かつ法人本部で行う月1回の研修には可能な限りの数の職員を参加せしめており、職員の質も向上しています。家族も気軽に訪問できるアットホームな雰囲気のある施設です。

## 【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) 18年3月の評価では全項目ともできているとされました。ただ、「職員の交代が多すぎる」との家族の意見があるが、検討の難しい課題である」とのコメントがありました。職員の交代は、その頃丁度別のホーム立ち上げを行なった為で、それ以後は交代もなく、高い定着率を続けています。今回の利用者アンケートでもこの点での不満は出ていません。
	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、主として管理者が各項目を丹念に潰していくという方法をとりました。自己評価結果は玄関に置いて誰でも閲覧可能にしています。評価の過程で、まだ至らない点もあると気づくこともあり、施設運営上非常に参考になったとしています。欲を言えば、全職員と一緒に考えながら作業を進めれば良かったのではと思われます。
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) 運営推進会議は、最近では代わる代わる隣家の出席を求め2ヶ月に1回の割で開催しており、根付かせるための努力が窺われます。まだ、防災関係、感染症対策について等施設側からの報告事項が主体となっていますが、地域包括支援センター等からは参考になる意見も得られるようになっていきます。利用者家族の意見はそれ程はありません。
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) 家族の意見は面会時に吸い上げて対応しているほか、最近では2ヶ月に1回開催の運営推進会議に3~4名の家族の出席を得て、その場で自由な意見を得られるようにしています。出てくる意見は喫煙の管理や備蓄についての質問等で、既に対応できているものが大半です。今後会議の定着化につれ、もっと自由な意見が得られるものと思われます。
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) 近隣住民とは、まだ数は限られていますが親しい付き合いができるようになってきました。運営推進委員会にも隣家や社会福祉協議会・地域包括支援センターからの出席を得ることができ支援が得られています。地域の果樹園での栗拾い・芋掘り・なし狩り・芋煮会に行ったり、近所の福祉会館等地域で開かれるバザー・集会・お祭り等の行事にも参加しています。

## 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)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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	気兼ねなく暮らせる「第二の我が家」との独自の理念により、認知症高齢者が自分らしく自宅と同様の環境で、ゆったりとした気持ちで、伸びやかに安心して生活できることを目指して支援を行っています。	○	我が家といい自宅と同様の環境という場合、当然近隣・地域との関わりを持ちながらの生活の意をも含んでおり、施設側ももっと地域に密着していく必要があるとの認識を持っています。その認識を明確にするためには、地域との関わりについて、理念の中にはっきりと謳い上げるのが望ましいと思われます。
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	理念は事務室内に掲げ、常に職員の目に付くようにしているほか、月一回のミーティングでも全職員に運営理念の確認をして共通理解を深めています。		
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	広い庭があるため、隣家との交流も進んでいます。地域の果樹園に栗拾い・なし狩り・ぶどう狩りに出かけたり、近所の福祉会館など地域で開かれるバザー・集会・お祭りなどの行事に参加し、地元の人々との交流に努めています。		
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	18年3月の前回評価では全項目ができていたとの評価を受け、ただ一つコメントのあった職員の交代についても、その後は同じ職員による継続した支援が行われてきました。今回の評価では、管理者が丹念に各項目を点検していき、気づいた点を改善していこうとしています。	○	次回自己評価にあたっては、運営者・管理者・職員全員の共同作業とすることが望まれます。職員が参画することにより、同様施設に一般に要求されていること、まだ完全にできていないことへの認識が施設の職員全体にまで行き渡り、運営者・管理者の指示事項への理解も深まるものと思われます。
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	運営推進会議は最近2ヶ月に1回実施できるようになってきました、参加者も、利用者・利用者家族数名・隣家・地域社会福祉協議会・地域包括支援センターからの出席があり、現況・防災・感染症予防等について報告しています。家族等からはまだそれ程の意見は出ていませんが、地域包括支援センターなどからは参考になる意見や情報が伝えられています。		

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)
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	年に4～6回流山市(時には野田市を含む)のグループホームの管理者・職員が定期的に会合を持って、情報交換や運営上の意思統一などを行っています。その会合には担当市役所職員も2～3名常時出席しているので、密接に連携をとる絶好の機会となっています。		
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	月1回利用者それぞれ個別に「だんらん通信」を発行して近況を報告しています。また、家族の面会時には必ず、利用者の心身の変化、生活の様子、職員の異動等を報告しています。		
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	家族の面会時に不満がないか訊くようにしている他、運営推進会議にも毎回3～4名に参加して貰って意思疎通を図っています。今回の評価にあたってのアンケートでも回答率は非常に高く、要望も「投薬を少なく」「職員のストレス対処策を」の他に、一部に強い不満の表明もありますが、むしろ感謝の言葉が数多く出ています。		
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	開設以来管理者・職員の異動・交代は3件のみで、特に最近は少なく、馴染みの職員による支援を続けています。		
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	毎月1回法人本部で綿密な計画に基づく研修会が行われており、毎回可能な限りの数の職員が参加しています。外部の有料研修への参加も勧奨しており、資格取得者には一時金の支給を行ってインセンティブを与えています。		
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	年に4～6回流山市(時には野田市を含む)のグループホームの管理者・職員が定期的に会合を持って、事例検討会を行ったり、施設見学会を相互に行って、研修の実も上げています。		

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)
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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	新しく入居される方は、居室でゆっくり会話しながら場に馴染んでいけるようにしています。集団で行っている活動は、利用者の様子をみながら、タイミングをみて参加を促すなどの配慮をしています。		
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	職員は、利用者の「話したい」という気持ちを尊重し、自然体で、お互いに会話を楽しんでいる様子が見て取れます。利用者大切にしているこだわりや、言葉の中から様々な学びを得ています。		
<b>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</b>					
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	生活の中で利用者のしたいこと、して欲しくないことを把握して、ミーティングなどで情報を共有しながら出来るだけ意向に添うよう努めています。		
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	利用者や家族から得た生活歴・生活パターン・こだわりなどの情報を「暮らし方シート」に記載し、これを基に利用者主体の目標をたて介護計画を作成しています。		
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	介護計画の見直しは、初回は2週間後、次は1ヵ月後というように実施期間を明示しています。また、状態の変化に応じてカンファレンスを行い見直しをしています。		

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)
<b>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)</b>					
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	利用者にとって負担となる受診を避けるため、利用者に訪問看護ステーションと契約をして貰ったうえで、ホームで点滴を受けられるようにする等、医療面での配慮をしています。また、状況・要望に応じ、通院のための移送、お墓参り等の外出支援も行っています。		
<b>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</b>					
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	入居時に利用者や家族から、既往症・現在の身体状況・服薬などの医療情報を得て、施設と連携している病院の医師に伝えており、急変時にも、適切な対応が出来るようにしています。		
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	医療処置が必要な場合や、重度化した方の受け入れは難しいことを、事前に家族に伝え了解を得ています。しかし、どのような終末期を迎えたいかの家族や利用者の意向は把握するように努めています。		
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<b>1. その人らしい暮らしの支援</b>					
<b>(1)一人ひとりの尊重</b>					
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	個人情報パソコンに保管してあり、厳重に管理しています。職員が利用者の尊厳を尊重していることは、利用者アンケートにおける家族の職員の対応への感謝の言葉からもわかります。		
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	施設内にはいつも高齢者にとって懐かしい音楽が流れており、利用者は思い思いの場所で、ゆったりと過ごしています。施設を訪問する人に「いらっしやませ」といって出迎える様子からは、我が家にいる気持ちであることが読みとれます。		

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)
<b>(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</b>					
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	女性の利用者は、永く身についた習慣から、海老の皮をむいたり、食器を並べたり調理や配下膳を楽しそうに行っています。職員も利用者も一緒に食卓を囲み、会話しながら食事を楽しんでいます。		
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	入浴の順番などの希望を聞き取り、意向に沿った支援をしています。利用者はそれぞれのペースに合わせてゆとりを持って入浴しています。		
<b>(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</b>					
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	一人ひとりの持てる力を生かすように、掃除・洗濯物を干す、たたむ、雑巾を縫う・庭で花を植える、野菜を育て収穫する、など、生活の色々な場面で、役割を見つけて暮らしを楽しんでいる様子が伺えます。		
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	晴れている日には、散歩や買い物などできるだけ外出するよう心がけています。また、いつでもデッキや広い庭に出て外の空気を吸うことが出来る環境です。	○	職員数から、個別の外出支援には制限があるのも現状ではやむを得ない面があります。ボランティアの支援を仰ぐ等、職員に負担のかからない環境を整えることで、更に個別対応が充実するものと思われれます。
<b>(4) 安心と安全を支える支援</b>					
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	周囲の道路が狭い割に車の交通量も多く、利用者の安全を考えて玄関は日中も施錠しています。ただし、運営者・管理者ともその弊害は十分理解しており、開口部に設けた木製のデッキや広い庭を利用して開放感を演出したり、職員の気配りにより拘束感を抱かせないよう配慮しています。	○	事故防止・安全確保のために玄関の鍵をかけておくのはやむを得ないとも考えられます。従って、施錠を続ける限りは、利用者が拘束感を抱くことのないよう、職員全員がその弊害を常に念頭に置いて、きめ細かい気配りを欠かさぬ努力を続ける必要があります。
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	火災訓練は年4回利用者をも巻き込んで行っています。備蓄については、水は法人本部にて買い置きをしている他、井戸水も使えます。食料は、万一の場合にも食材供給業者において供給可能な体制を取っています。		

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	食事の摂取量のチェックをし、摂取量の少ない利用者には、状態や好みを考慮して補食を提供しています。食事は、一つのテーブルを利用者・職員全員で囲んで摂っているので、職員が全体を把握しやすい環境になっています。	○	一人ひとりの食事と水分の摂取量の記録が健康管理のために果たす役割は大きく、利用者の身体的・精神的変化時にどのような関わりがあるのかを知る手段として、役立てることが期待されます。
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	居間兼食堂は2階まで吹き抜けになっていて広々とした感じで、広い庭が見渡せるようになっています、庭への広い開口部にはデッキを設けて開放感も演出しています。2階の天井には2箇所天窓を設けて自然光が常時入ってくるようになっています。2階へはエレベーターが使えるので、階段を使う必要はありません。		
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	居室は居住空間としては少しさっぱりすぎている印象もありますが、ベッドと箆笥以外は全て個人の好みものを使えるようにし、壁や室内に写真や絵・人形・植木鉢等を飾ったりして個人の好みに合った雰囲気作りをしています。敷地が広くゆったりとしていることもあり、窓からの景色も圧迫感がありません。		