

# 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	<u>11</u>
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	<u>2</u>
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	<u>6</u>
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	<u>11</u>
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
<b>合計</b>	<b><u>30</u></b>

事業所番号	1271202952
法人名	株式会社 マザアス
事業所名	マザアスホーム だんらん松戸
訪問調査日	平成 19年 12月 14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	1271202952		
法人名	株式会社 マザアス		
事業所名	マザアスホーム だんらん松戸		
所在地 (電話番号)	〒270-0021 松戸市小金原 4-29-17 (電話) 047-316-2361		
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14日	評価確定日	1月25日

## 【情報提供票より】(19年12月1日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 17 年 3 月 1 日			
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計 18人		
職員数	18人	常勤 11人	非常勤 7人	常勤換算 6.7人

### (2) 建物概要

建物形態	単独	新築
建物構造	(木質系パネル )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)	70,000 円	その他の経費(月額)	25,000 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 円
	または1日当たり 1,650 円		

### (4) 利用者の概要( 12月 1日現在)

利用者人数	18 名	男性 4 名	女性 14 名
要介護1	2 名	要介護2	10 名
要介護3	6 名	要介護4	0 名
要介護5	0 名	要支援2	0 名
年齢	平均 85 歳	最低 72 歳	最高 90 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 高柳歯科医院
---------	-----------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

松戸市郊外に平成17年3月に開設された2階建て2ユニットのホームです。閑静な立派な住宅街に敷地を広く取り、前庭では家庭菜園ができ、畑仕事の好きな方は耕して秋の収穫を皆で楽しんでいます。このホームのサービスの特徴は、理念にも掲げています「気兼ねなく暮らせる第二の我が家」を既にも実践・形成しており、実際家族が満足していることがアンケートからもよく分かります。又職員の接遇対応は「自分の親に対する思いやり」を目指しており、その充実した対応振りには家族から感謝の声が多数寄せられています。

## 【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) 前回評価の改善課題は、「人員配置に無理をきたさない」点ですが、職員を各階に9名配置し、大きな行事・会議には本社から2名助っ人が来て対応・運営していますので改善しています。
	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) 自己評価の意義を理解し、職員間で従来実施しているサービスに共有感を持つと共に、改善点、サービスの向上等気づいた部分は取り組んで行こうとしています。
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) 運営推進会議の意義を理解し、2月、8月と2回開催しています。利用者家族・市の介護関係者・地域包括センター・(株)マザアス関係者・施設管理者が集まり、ホームの状況、会議の目的・地域への声かけ等話合っています。家族会の発足も話し合わせ、早速実施されており、順調に軌道に乗っています。今後は、地域にも声をかけ参加を促し、外部評価の状況と課題への取り組み状況を取り上げ、サービスの向上に努めることを期待します。
	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) 利用者の健康状況・暮らしぶりは月1回写真入りのだんらん通信で報告し、家族から感謝されています。家族の意見・要望は、家族が面会に来る都度聞いて対応しています。運営推進会議では、家族の意見を聞き、早速家族会を発足しています。今後は面会に来られない家族や言い難い事項もありますので、年1回アンケートの実施とサービスへの反映を望みます。
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) 地域との交流に努め、町内会に加入し、盆踊りなど行事に積極的に参加しています。又隣近所から花をもらったりする位のつきあいになっています。今後は、日頃の散歩時に挨拶を交わしたり、年1回ホームを地域の方に開放し理解を深めて頂くと共に、行事に参加するだけでなく地域に貢献するように努めることを期待します。

## 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 (すでに取り組んでいることも含む)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
<b>1. 理念と共有</b>					
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	ホームは、「気兼ねなく暮らせる、第二の我が家」を理念として掲げています。そして、それを補足・実践するため「自分の親に対する思いやり」の実行を目指しています。		
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	理念は各階の事務室に掲げ、日常の打合せ等で確認し、サービス提供の中で実行されており、家族からもそれを裏付ける声がアンケートで多数寄せられています。		
<b>2. 地域との支えあい</b>					
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	地域との交流に努め、町内会に加入し盆踊りなど行事に積極的に参加しています。又隣近所から花をもらったりする位のつきあいになっています。	○	日頃の散歩時に挨拶を交わしたり、年1回ホームを開放し近所の人を招待し、ホームの理解を深めて頂くことをお勧めします。又積極的に行事に参加する外に、地域に貢献（草取り、掃除、花を植える等）するように努めることを期待します。
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
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	自己評価の意義を理解し、職員間で従来実施しているサービスに共有の確信感を持つと共に、外部評価の指摘の課題に取り組んでサービスの向上に努めようとしています。		
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	運営推進会議の意義を理解し、2月、8月と2回開催しています。利用者家族、市役所の介護関係者、地域包括支援センター、(株)マザアス関係者及び施設管理者が集まり、ホームの状況・会議の目的・家族会の発足・地域への声かけ等話合っています。	○	これからは、当面年2回を目標に開催し、地域にも声をかけ参加を促すことを望みます。又、外部評価の状況と課題の取り組み状況等を取り上げ、施設のサービス向上に努めることを期待します。

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	管理者は、県市主催の研修会にできる限り参加し、サービスの向上に努めています。又、夜の研修会は、項目を選んで職員に紹介し参加を勧めています。現在市に介護相談員の派遣を依頼しています。		
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	毎月請求書と一緒に、だんらん通信(利用者の近況写真入りで、健康状態・暮らしぶりを報告記載)を個別に家族へ送付し、家族から大変喜ばれ感謝されています。お金は預かっておらず、ホームで立替っておき、請求書送付時に、領収書添付の上請求しています。		
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	殆どの家族がホームに面会に来るので、面会時にその都度状況を報告し、家族からの意見・要望を聞きサービスに反映するように努めています。運営推進会議では、家族からの意見を聞き、早速家族会を発足しています。又ホームに意見箱を置き、家族からの意見を汲み上げようとしています。	○	家族にはホームに意見・要望を言い難い方・面会に来られない方もいますし、直接言い難い事もありますので、年1回家族アンケートを実施し、家族の皆さんの意見・要望をお聞きし、サービスの向上に役立てることを望みます。
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	家族には、職員の異動を事前にお便りで知らせています。職員には利用者により特別の思い入れがないように指導しており、新人が入った時は、1ヶ月半ベテランと組んで接遇するようにしています。ダメージを少なくするため、利用者には、その人の状況に合わせて話していますが、直ぐ忘れる利用者が多いようです。		
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	管理職・職員は、県市主催の外部研修に積極的に参加しており、社内研修は月1回定期的実施しています。新人が入所した時は、新人研修計画に沿い、1ヶ月半にわたり研修を実施しています。更に年2回チャレンジシート(目標管理)を作成し、仕事の改善、サービスの向上、スキルアップに努めるようにしています。	○	今後職員が現業を継続したり、新人が職員として入所した場合、あまりに高いレベルを期待・要求され負担になることが心配されます。限られたマンパワーを如何にサービスに優先順位を設け割り振るか書類もできるだけ合理的、効率的に簡素化し、職員の負担を軽くするよう検討することを期待します。
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	県のグループホーム連絡会に加盟し、その都度管理者は出席し、情報交換等交流しています。又、グループ内の柏・流山のホームとは、2ヶ月に1回交流しています。		

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>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	事前の相談の時点で本人も一緒にまず見学に来て頂き、中には体験入居をして頂く方もいます。家族との話し合いをしっかりと行い、個々に応じて何度でも話を聞く機会を作り、本人を十分理解するように努めています。そして個人個人のニーズに対応してサービスを行っています。		
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	縫いものや調理・生け花など日々の生活の中の様々な場面で、学んだり、お互いに支えあう関係を築いています。天ぷらを揚げる時など、利用者が若い職員を指導し、職員も納得する時もあるようです。		
<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	センター方式で思いや意向を把握していますが、日々知れた思いや意向は、レクノートや散歩ノートに記入し、職員が共有して一人ひとりの暮らし方を尊重しています。		
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	主治医の往診に合わせて家族に来て頂き、話し合いを行い、そこで出された医師・職員・本人・家族の意見を総合的に判断し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	6ヶ月に1回の見直しを基本にしていますが、心身の状態の変化に応じて、その都度新しい介護計画を作成しています。		

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	急病の時、系列の施設で医療的支援を行ったり、利用者の要望を聞いて系列のデイサービスで詩吟を習えるように配慮しています。利用者が要望するお墓参りなどは、家族が進んで連れ出しています。		
<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	月2回内科医の往診があります。眼科、歯科などは家族に連れて行って頂きます。		
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	医療的処置が必要になると、この施設では見られないことを入所時に説明しています。個人の状況に応じて、段階的に医師、家族、職員で話し合いの機会を作って方針を共有しています。	○	最期をどう過ごすかは、その時になって日々揺れ動くものと思われま。今後も、本人・家族の思いや気持ちの変化に注意を払った終末期の対応指針を、全職員で共有し支援して行くことを希望します。
<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	常にプライバシーや羞恥心に配慮したケアが出来るように、職員は導入研修や新人研修で、介護マニュアルに沿ってしっかりと学んでいます。個人情報の取り扱いには細心の注意を払っています。		
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	その人らしい暮らしが出来るように、一人ひとりのペースを考え支援しています。食事の時間は大体決まっていますが、30分から1時間の余裕を持って声かけします。風呂は毎日沸かしますが、本人の習慣を大切に、時間は自由になっています。		

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)
<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	2ユニットのうち1ユニットは、毎日自分たちで献立をたて、できる人が買物・下ごしらえをして食事を楽しめるようにしています。他のユニットは職員が調理し、出来る方は一緒に準備します。楽しい雰囲気食べられるように座席の位置や音楽を流すなど工夫しています。		
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	入浴は毎日出来るようにしてあるため、本人の希望で入浴しています。入浴時は本人の習慣を大切に、くつろいだ入浴が出来るように支援しています。		
<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	利用者の生活歴や力を活かして、家事やリクレーションに思い思いに参加して頂いています。天気の良い日は庭で食事したり、芋煮会をしたりしています。		
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	その日の希望に沿って散歩したり、買物に出かけたり、日々路線バスも利用しています。3月に1回は外食します。希望者と春秋はピクニックに出かけることもあります。博物館、動物園、本土寺にも行きます。		
<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	極力、鍵をかけないケアに取り組んでいますが、門玄関は不審者の侵入を防ぐ対策をしています。		
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	防災訓練を8月に消防署を呼んで実施しています。避難経路・避難手順・緊急連絡網を掲示し、2階は安全対策のため、回廊式になっており、避難口はすべり台式にして利用者が速やかに避難できるように配慮されています。又、管理者は防災管理者の講習を受けており、災害時の備蓄は会社本部でしています。		

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)
(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	毎日健康チェック表で食事・水分摂取量のチェックを行い、個別の支援をしています。水分は1000cc摂取を目標にし援助しています。		
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	日当たりの良い明るく清潔な共有リビングでは、皆さんくつろいだり、折り紙・ぬり絵をしたり、カラオケをやったり、音楽を聞いたりして、思い思いに楽しんでいます。又壁には利用者の習字・絵画の力作が貼られ、行事のスナップ写真や紅葉の風景写真が飾られ、クリスマスツリーもあり、利用者が居心地よく季節感を感じるように配慮しています。		
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	家族と相談し、部屋には利用者の使い慣れた物・馴染みの物(箆笥・机。椅子・写真・人形・飾り・湯のみ・お箸など)を持ち込み、利用者が今までいた自分の家で暮らしているように配慮しています。		