

# 1. 評価結果概要表

平成20年8月4日

## 【評価実施概要】

事業所番号	0172000382		
法人名	有限会社 マミーハウス		
事業所名	グループホーム マミーハウス幸		
所在地	〒047-0037 北海道小樽市幸3丁目34番1号 (電話) 0134-21-3311		
評価機関名	社団法人 北海道シルバーサービス振興会		
所在地	〒060-0002 北海道札幌市中央区北2条西7丁目かでの2・7 4階		
訪問調査日	平成20年6月20日	評価確定日	平成20年8月4日

## 【情報提供票より】 (平成20年6月6日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成	15	年	1	月	1	日
ユニット数	1	ユニット	利用定員数計	9	人		
職員数	8	人	常勤	3	人,	非常勤	5
			常勤換算	3.0	人		

### (2) 建物概要

建物構造	木造一部鉄筋コンクリート 造り		
	2	階建ての	1 ~ 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)	25,000~30,000 円		
その他の経費(月額)	水道光熱費23,000円 暖房費(10月~3月) 3,000円		
敷金	有( )	円	無
保証金の有無(入居一時金含む)	有( )	円	有りの場合償却の有無
	無		有 / 無
食材料費	朝食	300	円
	昼食	350	円
	夕食	400	円
	または1日当たり	1,100	円

### (4) 利用者の概要 (6月6日現在)

利用者人数	7	名	男性	1	名	女性	6	名
要介護1	2	名	要介護2	4	名			
要介護3	1	名	要介護4		名			
要介護5		名	要支援2		名			
年齢	平均	82	歳	最低	78	歳	最高	90

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	谷口内科医院、島田脳神経外科病院、市村歯科クリニック
---------	----------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

小樽市西部の高台の坂上に位置して、事業所の裏側が山になっており、自然豊かな環境にある。高齢者下宿からスタートした事業所らしく、画一的なデザインではなくそれぞれに部屋の造りが異なっている。1ユニットで一軒家のためか、家庭的な感じが保持されている事業所であり、利用者がくつろげる場所も随所にある。やむをえなく管理者が交代となり、今月に引き継いだばかりであるが、経験豊富なケアマネジャーやケアワーカーと力を合わせ取り組んでいる。職員体制の厳しい中、研修機会を確保する事が今後の課題となるが「最期までここで暮らせて良かった」と、思えるケアを目指したいとの管理者の率直な思いを、職員と共有しながら奮闘している事業所である。

## 【重点項目への取組状況】

重点項目①	前回評価での主な改善課題とその後の取組、改善状況(関連項目:外部4) 前回評価での課題であった理念の作成や評価の活用、地域との連携、人材の育成などについては、取り組み中である。評価結果について話し合う機会を持つ事も難しい段階であるが、管理者の交代もあり、この評価の意義について、改めて職員全員で共有できるような取り組みに期待したい。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 新しい管理者が、職員と相談しながら作成した状況が伺え、自己評価をすることで一つ一つが学びとなっている。その過程で、自己評価をすることが義務的なものではなく、日頃のケア内容の振り返りとなることを再認識する取り組みに期待したい。
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) 運営推進会議の開催は課題と認識しており、今月の後半に初の運営会議を開催する予定である。メンバーは、町内会長、地区の民生委員、ボランティアの唄の先生などであるが、様々な相談に対応してくれる地元の地域包括支援センターや、家族にも参加してもらえるよう働きかけることを望む(基準省令に定められた事項でもある)。
	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) 意見箱の設置はあるが、活用していない。家族の面会時には職員からも声かけしているため、そこから受けた要望等の反映に努めている。連絡の少ない家族にも、事業所側から積極的に情報発信することで、家族からも連絡してみようかと、感じさせるような取り組みを期待したい。
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) 新興住宅地ということもあり、住民側に事業所への関心があまりなく、挨拶程度の関りである。町内のお祭りなどの行事には参加しているが、より連携を深める為に日常的にボランティアなどを受け入れ、更に事業所のパンフレットを作成し、回覧板や案内板などで地域住民に広報活動を行い事業所を知って頂く事で、徐々に地域との交流が深まることを期待したい。

## 2. 評価結果（詳細）

外部評価	自己評価	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項目)	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>					
<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	事業所の原点となる高齢者下宿時代に作り上げた理念のままで、新たな理念を作り上げていない。運営者も思いをどのように理念として文章化すればよいのか検討中で、事業所独自の理念を模索している。	○	事業所を運営していく上での運営者の目指すケアのあり方を基盤に、地域密着型サービスの役割を考えながら職員と共に考え、出来るだけ早い時期に事業所としての理念を文章化し、作り上げる事を希望する。
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	管理者のケアに向かう姿勢は職員にも受け止められているが、理念として言語化されていないので共有するレベルには至っていない。	○	「最期までここで暮らせて良かったと思えるケアをしていきたい」という管理者の率直な思いを理念の柱として、管理者と職員は、具体的な支援についての意見統一や話し合いを行う事が望まれる。
<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	事業所としては、町内会に加入し、お祭り等の行事に参加したり、利用者は日常的に散歩などで地域に出ているが、積極的な交流までには至っていない。住民からは、事業所があるから市の除雪が入るようになったと喜ばれている。	○	運営推進会議で、町内会長や民生委員などの参加者の協力を得て、事業所の運営状況を理解して頂き、情報や意見を参考に、パンフレットを作成し、回覧板や案内板などへの広報活動や、ボランティアの活用などの取り組みに期待したい。
<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	やむを得なく管理者の交代となり、事業所内では評価の意義の理解が十分認識されておらず、前回の評価についての活用も図られていない。	○	新管理者は、今回の評価結果からどのような「気付き」が得られたか、全職員で具体的改善に向けての話し合いを持ち、考えを共有し、内・外部評価を事業所の質の確保に活かす事を期待したい。

外部評価	自己評価	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項目)	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	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	運営推進会議は今月に初開催となる予定である。	○	メンバーに町内会長や地元の民生委員が参加されているが、地域包括支援センターや家族の方などの、幅広い立場の人達も参加するよう働きかけて頂きたい。又、参加者から、積極的に意見・要望を受け、サービスの質の向上に活かす事を期待したい。
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	事業所から市町村に出向く機会は少ないが、担当者と連携は取れている。昨年、市の実地指導が有り、助言を受けたが、重大な指摘事項も無く、双方向的な関係を築いている。		
<b>4. 理念を実践するための体制</b>					
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	家族の来訪時や電話の際に報告を行っているが、来訪の少ない家族への報告に工夫が見られない。	○	家族などの安心を確保し、事業所との信頼や協力関係を築く為に、定期的に事業所だよりを発行したり、利用者の暮らしぶりをスナップ写真に収め、エピソードを添えて発信する等、個々の家族にあわせた報告が望まれる。
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	苦情窓口は表示されている。意見箱は設置されているが、ほとんど活用されていない。訪問時には家族と意見交換をする場面もあるが、事業所側から積極的に家族に意見等を伺う取り組みが見られない。	○	家族等の意見はサービスを改善する上で貴重な情報である。家族の来訪時には、気軽に意見や要望を表せる雰囲気作りに努め、更に定期的に家族へのアンケートを行うなどの取り組みを行い、運営に反映させる事が望まれる。
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	職員の異動は少ないが、交代時には引継ぎ等に配慮している。また、離職の時期についても利用者に動揺を与えないような配慮がなされている。離職した元職員が訪れることも多く見られる。		

外部評価	自己評価	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項目)	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>5. 人材の育成と支援</b>					
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	管理者は、職員育成の重要性は認識しているが、限られた職員体制の中で具体的な方針が立てられていない。外部研修への参加も確保されず、内部研修についてもミーティング等での伝達が主で、計画的に研修を実施する取り組みがなされていない。	○	計画的に職員が外部研修に参加することで、職員のモチベーションを引き出すことに繋が為、早急に取り込むことを期待する。また、外部研修に参加した職員による研修報告会議を実施することで、内部研修の充実と全職員の意識の共有が図られる事を期待する。
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	市では昨年4月にグループホーム協議会を立ち上げ、当事業所も加入している。管理者は同業者との交流や連携が不可欠である事を認識しているが、会合等に積極的に参加するまでには至っていない。職員も同様である。	○	同業者との交流を強化することは、事業所や地域全体としてのサービス水準の向上に繋がるので、職員育成に役立つ実践的な交流や連携を図る事が望まれる。
<b>II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
<b>1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応</b>					
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	利用者の入居の際は、事前に家族と共に事業所を見学してもらい、事業所全体の雰囲気や居室などを見て頂き、納得した上で入居に至っている。また、入居後も利用者の生活リズムを尊重しながら馴染むように支援している。		
<b>2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援</b>					
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	利用者の出来る事と、出来ない事を見極めながら、職員は出来るだけの支援を心がけている。裁縫や掃除、後片付けなどは、職員と共に行い、山菜取りなどでは、利用者から学ぶ事が多い。		

外部評価	自己評価	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項目)	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>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>					
<b>1. 一人ひとりの把握</b>					
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	日々の関りでの声かけや会話の中で、利用者の意向を受け止めている。自分から意向を述べられる方が多いので、できるだけ意向に沿った生活ができるように支援している。		
<b>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</b>					
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	計画担当者がケアプラン素案を提示し、ミーティングで職員と話し合い、意見交換を行い、具体的な介護計画を作成している。センター方式の導入を検討していて、更に利用者への理解が深まり、個別の具体的な介護計画が作成されることが期待される。		
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	基本的に3ヶ月ごとに評価の見直しが行われ、新たなケアプランを作成している。個々の状態変化があった場合は申し送りで情報交換をし、都度プランの見直しを行っている。評価は記載している。		
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</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	外出支援など柔軟に対応しているが、まだ、事業所の機能を役立てるまでには至っていない。	○	利用者と家族が安心して暮らし続けていく為に必要な多様な機能を事業所として提供するにはどう活かしていくか、運営推進会議などで検討する事を期待したい。

外部評価	自己評価	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項目)	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>、運営</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	かかりつけ医への通院はタクシーを利用し、介助支援も行っている。訪問診療は2週間に1度定期的に受診しているが、夜間緊急がないよう常に早めの受診を心がけている。緊急時対応の連携も取れている。		
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	終末期の意向については、利用者の一部の家族のみで、全家族とは話し合いを持たれていない。事業所としてまだ、終末に対する対応指針や同意書等も定めていない。	○	「終末期は事業所で過ごしたい」と、希望する利用者の為にも、終末期における事業所の方針を即急に文章化する事が望まれる。又、常に本人・家族と話し合う機会を持ち、重度化や看取りについての方針を共有する取り組みに期待したい。
<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	職員は常に利用者の尊厳ある暮らしの提供を心がけ、温かみのある言葉かけをしており、プライバシーにも配慮しているが、面会簿等の個人情報が誰にでも目につく状態である。	○	個人情報保護にあたり、記録の管理を含め、面会簿の取り扱い等を適切に行われる取り組みを期待したい。
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	日常の生活リズムはあるが、起床時間など一人ひとりのペースを大切にしている。事業所内での暮らしもその人のペースを尊重し、本人の望む過ごし方に繋がる支援に努めている。馴染みのスペースで煙草をくゆらす利用者もいて、火元に気を付けてはいるが禁じることはしていない。		

外部評価	自己評価	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項目)	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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	利用者の希望を聞きながら1週間のメニューを決めている。畑の収穫野菜も食卓に登る。利用者の希望や力量に応じて調理や配膳を手伝って頂き、自分のペースで食事をとり、後片付けも一緒に行っている。職員や職員の家族なども一緒に楽しく食事している。		
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ず、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、職員のシフトから曜日や時間帯などは指定せざるを得ない状況である。週2回の最低基準は確保しているが、夏場を増やす工夫も検討中である。利用者の希望に合わせ同性介助も実施している。	○	職員のローテーションで困難な場合もあるが、一人ひとりの生活習慣や本人の希望を大切にした入浴支援が出来る体制の整備が望まれる。
<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	押し付けではなく、本人のやる気を大切にしたスタンスで関わっている。園芸や山菜取り、ペットの世話、裁縫など、本人の持っている力を発揮して頂いている。唄のボランティアを不定期に受け入れ、利用者に喜びを感じてもらおう気晴らしの支援も行っている。		
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	散歩や山菜取りなども、利用者の意向で自由に行い、支援している。また、日程を決めて、デパートへの買い物や、外食も楽しんでいる。		
<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	屋外で犬を飼っていて、全員での外出以外、開設当初より鍵を掛けた事はない。玄関にはセンサーが設置され、ドアの開閉はわかる様になっている。		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
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	前回評価以降、初めて避難訓練を実施したが地域住民の協力は得ていない。緊急時の対応マニュアルがなく、緊急連絡網も不備である。	○	階段の多い建物構造上の課題と、喫煙所を設けている事からも、消防の協力を得て定期的な避難訓練を実施される事が望まれる。運営推進会議においても地域住民の協力を要請する事を期待する。また、緊急時のマニュアルや緊急連絡網等も速やかに作成する事が望まれる。
<b>(5) その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援</b>					
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	1日のメニューは全員同じであるが、量や形態などその人に合わせ調整しているが、持病の有る利用者へのカロリー計算など細かい対応は出来ていない。水分は定時に補給している。医師の指示等、必要な場合は記録している。	○	市の栄養士などに専門的観点からアドバイスしてもらうような取り組みが望まれる。
<b>2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり</b>					
<b>(1) 居心地のよい環境づくり</b>					
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	1階にも2階にもくつろげる共有スペースがあり、木造の暖かみが伝わる空間である。木々の緑も濃く、季節感も感じられる。玄関からの階段の勾配がややきついが、車椅子の利用には職員の介助で対応している。		
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	一人ひとりの意向を尊重しており、部屋の模様や家具なども一人ひとりが自由に決めている。馴染みの家具や愛用品などが持ち込まれており、居心地の良い居場所となっている。		

※  は、重点項目。