

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	2570100715
法人名	マザーレイク株式会社
事業所名	グループホーム マザーレイク
訪問調査日	平成 20 年 8 月 25 日
評価確定日	平成 20 年 9 月 19 日
評価機関名	NPO法人ニッポン・アクティブライフ・クラブ ナルク滋賀福祉調査センター

○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。

番号欄が太枠の項目は、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。

作成日 平成20年9月21日

1. 評価結果概要表

【評価実施概要】

事業所番号	2570100715		
法人名	マザーレイク株式会社		
事業所名	グループホーム マザーレイク		
所在地	滋賀県大津市黒津1丁目6番18号 (電話)077-536-3901 (FAX)077-536-3911		

評価機関名	NPO法人ニッポン・アクティブライフ・クラブ ナルク滋賀福祉調査センター		
所在地	滋賀県大津市和邇中浜432番地 平和堂和邇店2階		
訪問調査日	平成20年8月25日	評価確定日	平成20年9月19日

【情報提供票より】(平成20年8月1日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成14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	18	人	常勤 9 名	非常勤 9 名	常勤換算 14.0 名

(2)建物概要

建物構造	木造
	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)	75,000 円	その他の経費(月額)	21,500 円
敷 金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 1,500,000円	有りの場合 償却の有無	内30万円は退去時の修繕費 有(5年間)
食材料費	朝食 400 円	昼食 600 円	
	夕食 700 円	おやつ 200 円	
	または1日当たり	円	

(4)利用者の概要(8 月 1 日現在)

利用者人数	18 名	男性 3 名	女性 15 名
要介護1	1 名	要介護2	3 名
要介護3	6 名	要介護4	6 名
要介護5	2 名	要支援2	名
年齢	平均 85 歳	最低 77 歳	最高 96 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	よしとく医院 くらづ外科医院 高山歯科医院
---------	-----------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

今年満6年目を迎えたホームは、瀬田川沿いの住宅地にあり、その閑静な佇まいは周囲の住宅に溶け込んでいる。今春現施設の隣に1階に事務所と会議室を、2階には広々とした多目的ホールを備える新棟を建設した。それによりスタッフの作業環境の改善を図ると共にホールは雨天でも利用者のリハビリや運動不足解消のため利用することが可能になった。更に3月には心肺蘇生装置(AED)を常備し、近隣ホームの職員や地域の人たちの出席を得て使用法の講習会を開催するなど地域密着型のホーム作りに積極的に取り組んでいる。今年6月から1日3名のデイサービスを開所した事および2年前に導入した機械浴に見られるように、軽度から終末期までのお世話をするという管理者の目標は着々と進展している。

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) 前は7点の課題があったが、いずれも進捗に差はあるが改善されている。中でも同業者との交流については、管理者会や心肺蘇生装置の講習会を呼びかけるなど積極的に取り組んでいる。介護計画への家族の参加については、毎月利用者の様子を細かに知らせる意見を確認している。プライバシーの確保に関しては、問題が発生すれば毎月の全体ミーティングで話し合っている。 今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 各ユニットの責任者を主体にそれぞれのスタッフと意見交換しながら作成しており、問題点の共有化を図っている。自分達の目標を高い所に置き、むしろ厳しい自己評価をしている。
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) 会議には、利用者代表・家族代表・地域包括・民生委員・地域代表に出席を要請しホームの運営に関する事項や人事異動・各種行事計画などを話し合っているが、家族代表および地元自治会関係者の出席が少ない。もっと積極的に働きかけることを望みたい。今年是新築工事への対応に追われ8月までに1回だけの開催となったが、今後は計画通り2ヶ月毎に開催するように努めて頂きたい。
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) 利用者毎に担当スタッフ決め毎月利用者の状況を家族に報告している。3ヶ月毎にはホーム便りを発行し、ホームの動きについても知らせる。家族訪問時にはスタッフが積極的に家族と話し合い、意見や要望を聞ける雰囲気作りに努めている。
重点項目④	日常生活に於ける地域との連携(関連項目:外部3) 年2回実施する避難訓練や今春実施した「心肺蘇生の講習会」などに近隣の方の参画を呼びかけたり、地元園児の訪問、中学生の体験学習を受け入れるなど積極的に取り組み徐々にホームの存在を訴えているが、地元自治会との接点が今一つ少ない様であり更なる努力が望まれる。

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	「一人一人が自分らしく暮らしていける」という理念の基、ケア方針として5項目ある中の1つに「地域の一人として普通の生活を送れるように」と分かり易い言葉で掲げている。		
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	理念は玄関および各リビングに額に入れて掲示し、何時でも誰でも見ることができる。毎月の全体ミーティング等で確認し理念の共有化を図っている。		毎月実施されている全体ミーティングの開始時または終了時に全員で復唱するなど、より共有化を図ることを期待したい。
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人として、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	地元園児の訪問や中学生の体験学習を受け入れたり、心肺蘇生装置をいち早く導入しその講習会に近隣住民に参加を呼びかける等地域との交流に努めている。更に今春新築した多目的ホールを地元自治会にも開放すべく準備を進めている。	○	地元自治会の各種行事(老人会・地域活動等)に参画するための努力を更に地道に続けていく事、および多目的ホールの利用基準を作成し、早期に近隣住民へ開放することを期待したい。
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	自己評価については、各ユニットの責任者を主体に高い目標を掲げスタッフ全員で話し合い問題点の共有化を図っている。外部評価についても概ね理解しており、月例の全体ミーティング席上でスタッフ全員に周知すると共にできる所から早期改善に努めている。		
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	出席者は包括支援センター、民生委員、近隣住民代表、利用者代表、家族代表、事業所関係者で構成し、協議内容は行事計画、人事異動、サービス提供状況が主体である。ただし、今年は2ヶ月毎に実施する計画でいたが隣に事務所等を新築するなどの対応に追われこれまで1回しか実施していない。	○	家族代表および民生委員の出席が殆どないので、議事録を配布してどのような事を話し合い如何に地域に溶け込もうとしているかを訴えるなど更なる努力を期待したい。今後は2か月に1回の開催に努めて欲しい。

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)
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	大津市介護課を訪問、事業計画や各種調査書の件などについて、相談・助言を受けている。地域包括支援センターとは運営推進会議に出席願うと共に、居宅に関する件など、事ある毎に相談・助言を受けている。		
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	各利用者毎にスタッフの担当を決め、家族には毎月個人の生活状況や症状の変化等について詳細に報告している。また3ヶ月毎に「マザーレイク便り」を発行し、ホームの動き等(誕生会や外出したことや新人スタッフの紹介など)を知らせている。		
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	家族の訪問時にはスタッフが積極的に話しかけて意見や相談事を聞くように努めている。玄関にご意見箱を設置し直接話せない事や気が付いた事などあれば投稿して貰うようお願いしている。契約時に苦情窓口の件や第三者機関の窓口についても説明している。		苦情窓口に関しては、定期的にマザーレイク便りの片隅にでも掲載し、ご家族の方へ絶えず意識付けする事を期待したい。契約時の説明書には、第三者機関の窓口の電話番号を記入する配慮をする事が望ましい。家族会の結成についても支援をしていただくとありがたい。
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	ユニット間の異動、資格取得者の異動、更には利用者個人に対する担当者の異動、その他退職に伴う異動があるが、異動がある場合は利用者のサービス提供に影響が出ないよう利用者およびご家族への連絡と了解を取りつけている。更に利用者の不安払拭のため新しい担当者が馴染むまでは旧担当者が極力顔を出すように努めている。		
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	スタッフ全員を対象に年2回の自己評価に基づき、面接と指導を実施している。勤続年数により、教育予算を計上し資格取得などの自己啓発を応援している。公的機関の研修会には積極的に参加させ、参加者が講師となって教育を実施、知識の共有化を図っている。		面接時にはスタッフ一人ひとりについて育成目標を話し合い、それに基づく研修計画を作ることが望ましい。
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	今年の4月に他に先駆けて心肺蘇生設備を導入し、6月に近隣のホームに呼びかけ消防署から講師を招き第1回の講習会を開催した。今年になって、近隣の同業者の管理者による情報交換を実施し今後定期的に開催することを取り決めた。		

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	入居前には必ず本人と家族の方に複数回ホームの見学に来て貰い、その時スタッフや他の利用者とも関わる時間を設けている。6月から1日3名を限度にしたデイサービスセンターをスタートさせ、入居前から関係者やホームに馴染んで貰える事ができるようになった。		
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	利用者の淋しさや喜びを共有できるように常に密着し心の動きを掴むように努めている。人生の先輩である利用者を尊敬し、色々な料理や遊び趣味を通じて生活の知恵などを学んでいる。特に昔の唱歌や流行歌は最近のスタッフは知らない人が多く、一緒に歌いながら覚えている。		
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	日々の係わりの中で利用者の思いや要望の把握に努め、本人本位の対応に心がけている。出された要望などは日誌に記録してその情報の共有化を図っている。		
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	センター方式を主体に若干ホームの独自性を持った様式を採用し利用者個々の症状や生活歴、この他担当医やご家族の意見を参考にして、関係スタッフ間で介護計画を作成している。		
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	基本的には、例月の全体ミーティング席上全員の症状を確認し、介護計画の見直しの必要性について議論している。見直す場合は、本人の意向や協力医や家族とも相談・確認を取りながら実施している。但し、その症状に大きな変化が見られた場合は随時カンファレンスを開催し同要領で見直しを行なっている。		症状変化に対し常に家族と一緒に計画を見直しするには無理があるが、その時はできるだけ速やかに家族の了解を得るように努めて頂きたい。なお、利用者個人別に状況変化がなくても3か月に1回は見直し、その結果について家族など関係者の確認をとって欲しい。

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)
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	入院のお世話や個人の外出(遠出)その他備品の購入や行政への諸手続きなどの介護保険適用外の支援要請については、できるだけ支援するように努めている。最近結婚式参列のお手伝いを引き受けた例がある。		
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	利用者・家族からの要望で入所前からのかかりつけ医があれば往診や通院の支援をしている。協力医である吉徳医院や黒津医院とは、定期的な往診と24時間体制で対応して貰えるようお願いしている。		
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	基本的には終末期まで対応する事を考えて、日頃から各種設備化およびスタッフ間の意識付けに努めている。このため事前に利用者・ご家族の意見をおよび事業所としての意見を文書にすべく書式を設定しているが、署名捺印した事例はない。		利用者の症状が急変してから確認するのではなく、日頃から終末期に対する本人や家族の意向を確認し、考え方の共有化をはかり、都度文書化しておく事が望ましい。
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	利用者の自尊心を傷つけないようにトイレやお風呂に行く時などはさりげない声掛けする等配慮している。個人に関する情報は他の利用者の前では話さないなど、知り得た情報の取り扱いには注意している。不適切な事例が発生した場合は全体ミーティング席上で議題にし、情報の共有化と再発防止を図っている。		
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、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	利用者の、その日の体調を考慮して買い物や外出などできるだけ希望に添ったペースに合わせ対応している。忙しくどうしても希望に添いかねる時は利用者を傷つけないように事情を説明し納得して貰っている。		

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 (すでに取り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	献立作成時には希望を聞くなど配慮し、料理の手伝いや後片付け等協力をお願いしている。また利用者が全て嫌いな物にならないように副食は3品以上用意、更に季節感を出すため節目には季節食を出す等工夫している。なおスタッフはできるだけ一緒に食卓を囲みながら談笑するように努めている。		
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	極力利用者の要望に合わせた時間帯で入浴して貰うように努めているが、症状の進行に伴いスタッフが時間を決めることが多くなっている。また季節にはゆず湯や菖蒲湯で楽しみ、椅子に座ったままで入浴できる機械浴も設置されており泡風呂などで楽しむこともできる。		
(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	利用者の個性や趣味などを尊重し、曜日を決めてスタッフがその方に関わる時間を決めている。例えば計算の得意な人やペン習字、ピアノなど、利用者全員の名前がリビングに張り出してあった。調査当日はピアノの趣味の方の日で私達のヒヤリング中に時折ユックリした鍵盤の音が聞こえてきた。		
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	利用者の希望に添って外食や買い物に出掛けている。天気の良い日などは極力戸外に出るようにしている。季節の良い時は瀬田川沿いのお花見や季節にあった楽しみを味わうため戸外での散策を楽しんでいる。		
(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	利用者が外出したい素振りや要望が有る場合は玄関の電子キーを開錠しているが、すぐ前の道路が崖になっており普段は安全上施錠している。		現在は安全上施錠はやむを得ないが道路際の門扉を有効に活用し玄関の開錠を検討しているとの事、早期実現を望みたい。
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	消防署の協力を得て年に2回避難訓練を実施している。また、心肺蘇生装置をいち早く備えつけ救急救命に対する意識は高いものがある。この装置は近隣住民にも利用して貰えるように講習会を開催している。	○	災害時の地元自治会との応援態勢など協定を結べるよう更なる努力が望まれる。

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)
(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	利用者一人一人の食事量はスタッフが皆と一緒に食べながらそれとなく観察している。摂取量は個人記録表に記入しそれぞれに合った管理体制と支援を行なっている。		
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	2階のリビングは天窓があり自然の採光を取り入れる工夫がされている。リビングの壁には利用者の作品(習字やぬり絵等)や写真を飾っている。更に畳敷きの空間を設けタンスを配置する等家庭的な雰囲気を醸し出している。トイレや浴室は整理整頓されて清潔さを保っている。		
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	利用者が馴染みのある品物を持ち込んだり自分の好みに合わせそれぞれが快適に過ごせるよう工夫されている。中にはタンスやベッド専用のテレビに沢山のぬいぐるみまで揃えている人もある。		