

# 1. 評価結果概要表

作成日 平成20年12月22日

## 【評価実施概要】

事業所番号	3270100724		
法人名	特定非営利活動法人 まごころサービス松江センター		
事業所名	グループホーム まごころの家		
所在地	島根県松江市古志原1丁目14-1 (電話) 0852-25-6022		
評価機関名	特定非営利活動法人 コンティゴしまね		
所在地	島根県松江市西持田町362-42		
訪問調査日	平成20年11月13日	評価確定日	平成20年12月22日

## 【情報提供票より】(平成 20年 10月 21日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 14年 2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	8 人, 非常勤 2人, 常勤換算 9人

### (2) 建物概要

建物構造	木造 造り	
	2 階建ての	1 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)	38,000 円	その他の経費(月額)	光熱水費 15,000 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	有/無
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		1,300 円

### (4) 利用者の概要(10月 21日現在)

利用者人数	9 名	男性	0 名	女性	9 名
要介護1	1 名	要介護2	1 名		
要介護3	1 名	要介護4	4 名		
要介護5	2 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 87.8 歳	最低	77 歳	最高	94 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	釜瀬クリニック、おむら内科医院、吉川歯科クリニック
---------	---------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

昨年3月閑静な住宅地の民家を改築した現在のホームに転居し、新しい環境に馴染みだしたこの春に、管理者をはじめ職員の半数が交代した。利用者の動揺や混乱がないようにと法人理事長も現場に入り新たな職員と一緒に支援を行いながら、管理者をはじめ全職員は自己評価に取り組み、日々のケアを振り返る中、「利用者が安心して生活できる」ことを中心にした新たな理念をつくった。その労苦は職員のチーム力を強固にし、管理者を先頭に新たなホームづくりの源泉となった。利用者は重度化しているが、自立を指向し、明るく地域に根ざしたホームをめざしている。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	<p>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)</p> <p>管理者が代わったこと等もあり、新たにホーム理念を築く過程であり、改善シートを用いての計画的な改善にまでは至っていない。</p>
	<p>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</p> <p>2グループに別れ、殆どどの職員が初めて自己評価に取り組んだ。ケアの振り返りにもなり、プライバシーに配慮した声かけの方法など新たな発見や具体的な改善につなげることが出来た。</p>
重点項目②	<p>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)</p> <p>自治会の代表、地域の人、市や地域包括支援センター職員、利用者家族4人と法人代表・管理者・職員の他に近くの交番等の12名前後の参加で、午後ホームで開催している。入居者状況の報告や新しい理念の発表をしたり、地域の方の紹介で近くの高齢者施設の催しに参加出来たり、交番や消防署との連携も出来た。</p>
重点項目③	<p>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)</p> <p>運営推進会議に家族4人が参加して、意見を聞く機会がある。また来訪時には職員の誰にでも話して貰えるようにしている。利用者には携帯電話で家族と連絡する人もいる。利用開始時に相談受付担当者や松江市の福祉オンブズ窓口等外部の相談機関を重要事項説明書で伝えている。</p>
重点項目④	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>自治会に加入し、町内の溝掃除に参加したり回覧板を利用者と一緒に回すなどし、少しずつ顔なじみの関係が出来つつある。野菜やお菓子、惣菜や古布などの持参もある。住民の運営推進会議への参加を通し、近くの高齢者施設の催しに月に2度、利用者も参加し交流している。地域から講師を招き毎月音楽療法も開催している。運営推進会議に消防署員を招き、防災へ取り組みについて学んだり、消火器の取り扱い訓練をし、緊急連絡網を整備した。</p>

## 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	管理者と大半の職員が代わったこともあり、全員で自己評価に取り組み、法人の理念の下に事業所独自の理念をつくろうと、意見を出し合い、ホームが目指す柱として「利用者が安心して生活できること」を中心にまとめた。地域に密着したホームを目指しているが、地域での生活の継続を目指した理念とまではなっていない。	○	事業所独自の理念を職員全員がつくった熱意を維持し、利用者の地域生活の継続を支援し、そのため地域との関係性を強化できるような理念になるよう、管理者、全職員で話し合ってみてほしい。
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	事業所の理念をつくることは、全職員が利用者の立場に立ったケアの振り返りをするにもつながり、チームとして理念の実践を考えながらケアに取り組んでいる。理念をホーム内に掲示したり、運営推進会議で地域住民や家族代表にも知らせた。地域住民から理念についての助言もあり、さらなる取り組みに向かっている。	○	理念は事業所内だけでなく、パンフレットや重要事項説明書、家族向けのお便りなどにも記載し周知をはかり、家族や地域の人からもアドバイスを受けながらより良いサービスの実践につなげてほしい。
<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	自治会に加入し、町内の溝掃除に参加したり回覧板を利用者と一緒に回すなどし、少しずつ顔なじみの関係が出来つつある。野菜やお菓子、惣菜や古布などの持参もある。住民の運営推進会議への参加を通し、近くの高齢者施設の催しに月に2度、利用者も参加し交流している。講師を招き毎月音楽療法も開催している。		
<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	2グループに別れ殆どどの職員が初めて自己評価に取り組んだ。ケアの振り返りにもなり、プライバシーに配慮した声かけの方法等新たな発見や具体的な改善につなげることが出来た。管理者が代わったこと等もあり改善シートを用いての計画的な改善には至っていない。	○	今後も自己評価の活用と評価結果を職員全員で検討し、改善シートを用いて改善計画を立て、検討しながらケアの質の向上に取り組んでほしい。
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	自治会の代表、地域の人、市や地域包括支援センター職員、家族4人と法人代表・管理者・職員の他に近くの交番等の12名前後の参加で、午後ホームで開催している。入居者状況の報告や新しい理念の発表、地域の人紹介で近くの高齢者施設の催しに参加出来たり、交番や消防署との連携も出来た。	○	会議での議題や内容を検討し、利用者の参加出来る機会にも工夫して、今後もサービスの向上に活かせる会議になるようにしてほしい。

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	普段から、手続きなど疑義が生じた時は、市へ相談や問い合わせをしている。また、市のリードで始まった事業者連絡会議にも参加し、情報交換してサービスの向上に取り組んでいる。		
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	写真を主にした毎月発行の「まごころ便り」とそれに合わせて担当職員が家族に利用者の生活の様子や連絡事項を「〇月の様子」シートに手書きし、預かり金出納の報告や利用料の請求書などと一緒に郵送している。急ぐときは電話で連絡・報告をし、家族の来訪時にも様子を伝えている。		
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	運営推進会議に利用者家族4人が参加して、意見を聞く機会がある。また来訪時には職員の誰にでも話して貰えるようにしている。利用者には携帯電話で家族と連絡する人もいる。利用開始時に相談受付担当者や松江市の福祉オンブズ窓口等外部の相談機関を重要事項説明書で伝えている。	○	家族同士が集い意見交換や交流を図れるような機会を設け、さらに、家族からの意見や要望が出しやすいような工夫をしてほしい。
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	今年度、管理者を含む半数近い職員が交代し利用者に影響を与えたが、新しい管理者を中心に全職員が利用者の生活について話し合いながら、利用者になりに寄り添い馴染みの関係づくりに努めている。新人職員は「振り返りシート」を活用し、介護職経験のある職員が支援をし、利用者の不安を最小限にと配慮している。	○	諸事情があるとしても、職員の異動が極力ないようにしてほしい。職員のチームワークもとれ、安定した今の職員体制が続くようにしてほしい。
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	法人の研修、事業所独自の研修の他毎月スタッフミーティングで問題点について話し合いをしている。管理者は職員へのアンケートを実施し、職員の意見を汲み取り、2ヶ月に1回時間外に勉強会を開催している。外部研修へも積極的に出かけている。研修体系や研修計画の策定は、今後の検討としている。	○	研修体系の検討においては、職員の経験や資格に応じての職員個別の研修計画・プログラムも課題にし、職員の資質・スキルの向上を続けてほしい。また、事業所としての方針や職員が共有できるケアのマニュアルを作成・整備してほしい。
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	しまね小規模ケア連絡会や市の事業者部会に参加して情報・意見交換している。管理者が研修会で知り合った他の事業所の職員と「虹の会」をつくり、月1回管理者やスタッフが参加して情報交換を中心に交流を行っている。法人内のグループホームとの情報交換、研修等も行いサービスの質向上に取り組んでいる。		

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	入居前の居所は、居宅と病院などが半々である。利用開始前に家族に見学してもらい、面談時、本人や家族の思いを把握するように努め、納得して利用してもらうよう配慮している。また、利用開始時は徐々に馴染めるようにスタッフ間で話し合い様子を確認しながら支援している。必要に応じお試し利用にも応じている。		
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	生活歴から利用者が興味のあることを中心に職員と一緒に取組んでいる。しかし、重度の人は利用者の立場になって考え、歌は歌えなくても一緒に集い雰囲気だけでも分かってもらえるよう配慮したり、気持ちに寄り添うよう心がけている。人生の先輩から生活の知恵を聞きながら共に過ごす関係づくりをめざしている。		
<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	日々の関わりの中で利用者の思いや希望に添えるよう配慮している。意思疎通が難しい利用者には家族から話を聞いたり、言葉掛けを工夫し、しぐさや表情から汲み取るようにし、職員の一時的な思い込みにならないように注意している。一人で居たい人には食堂のテーブルを分散し好きな場所で食事が出来るようにしている。		
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	自分の意思・意向を伝えられない人もあり、カンファレンスに家族の参加を求め、遠方の家族は帰省時にあわせカンファレンスを開き、本人の生活歴を聞く等している。職員、家族が意見を出し合い介護支援専門員がまとめ、介護計画を作成している。今後は外部の専門職の意見も取り入れた介護計画作成を目指している。		
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	通常は、介護認定の更新時に家族の参加を求め計画の見直しをしている。利用者に変化があった時は、迅速に対応するために参加可能な職員で検討し、計画の見直し変更をしている。見直しに繋がれるよう日々の記録類を検討し、様式の変更も行っている。	○	個別の介護記録についても計画を意識し、見直しに繋げられるようマークや見出しをつけるなど記録の工夫をしてほしい。また、記録された情報に基づく検討会議の内容を記録し、計画の見直しに役立つよう整備してほしい。

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)
<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	看護師配置のうえに、訪問看護ステーションと契約し、週に1度は健康チェックを行い、24時間連絡・相談できる医療連携体制をとっている。受診は家族対応が原則だが、家族の状況や要望に応じて受診の付き添いに対応している。		
<b>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</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	ホームの協力医院の定期的な往診体制があるが、入居前のかかりつけ医との関係を尊重し受診を継続している人もいる。受診付き添いは、原則は家族だが状況に応じホームで対応している。緊急性がある場合には受診先を紹介してもらい適切な医療が受けられるように支援している。		
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	24時間対応可能な医療連携があり、入居時から家族と話し合いを繰り返し同意書を交わしている。家族の希望を聞きながら可能な限り対応したい思いはあるが、ホームでの対応がどこまで可能か、関係者を交えた話し合いやホームとしての基本的な方針がまだまとまっていない。	○	本人や、家族の気持ちを尊重しながら、医師、訪問看護師など関係者を交え、終末について話し合い、利用者個々の状況を把握し、ホームとしての方針をまとめてほしい。
<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	利用者の人権を尊重した対応を心がけ、特にトイレ誘導時にはあからさまでなく「ちょっと一緒に来てくださいますか」など言葉使いには気をつけている。記録をする時にも利用者が居室にいる時間帯や、周りに配慮しながら行っている。居室へ入る時には必ずノックをするようにしている。個人情報保護の同意を得ている。		
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	ホームでの大まかな生活の流れはあるが、利用者の状態に合わせた声かけを行い、一人ひとりのペースを尊重している。重度の人にもその人の気持ちになって考え、皆の声が聞こえる居間で過ごしてもらったり、家族の声が録音されたテープを流したりしている。		

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	旬の食材や天然だしにこだわる等ホームとして食事にか力を入れている。3食とも職員と利用者が一緒にテーブルを囲んでいる。重度の人には残菜等から嗜好を把握し、次回のメニューを考慮したり、代替食で対応している。盛り付けや後片付けを出来る人と一緒にしている。誕生会や敬老会等の行事食も取り入れている。		
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	チェック表を用い、週に最低でも2日は入浴してもらうように支援している。希望があれば毎日でも入浴できる。午後からの入浴が殆んどで夕食後に入る人もある。車椅子の人はシャワー浴と足湯で対応している。脱衣所には暖房設備もあり湯冷めしないよう配慮している。	○	重度の人でも、介助方法や手すりの位置、介護用品の選択によっては入浴は可能となるケースがあるので、外部の情報や研修を活用し、ホームで検討してほしい。
<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	洗濯物をたたんだり、掃除、食事の片付け等利用者の生活歴を参考に役割として継続できるように支援している。重度の人でも居間で歌を唄ったり、ボール遊び、塗り絵等楽しめるようしている。月に1度の音楽療法には全員の参加がある。また、近くの福祉施設の催しや喫茶に月に2度職員と一緒に出かける人もある。		
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	天候の良い日は中庭に花を見に出たり、車椅子の人も近隣を散歩したりしている。週3回、食材の買出しに同行する人もある。車で以前住んでいたところにドライブ出かけることもある。全員ではないが近くの福祉施設の催しや喫茶に職員と出かけている。		
<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	日中玄関は開放している。玄関付近が居間からは見えにくいこともありセンサーは設置している。利用者の姿がどこにあるかスタッフで確認するようにしている。外出傾向の人にはさりげなく声かけをし一緒に散歩するように心掛けている。		
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	運営推進会議に消防署員を招き、防災へ取り組みについて学んだり、消火器の取り扱い訓練をしているが地域の避難場所の確認や、避難訓練までは行っていない。緊急連絡網は整備している。災害時に備えた備蓄品の整備はこれからである。	○	住宅密集地で、重度の利用者もあり近隣住民の応援は必要不可欠である。今後の運営推進会議等を活用し、地域との防災協力を更に強化してほしい。また、避難場所の確認や誘導方法などマニュアル化したり、近隣の福祉施設とも協議し連携を図ってほしい。

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	ご飯を軟らかく炊き、おかずはその場で刻んだりほぐしたりして対応している。全員箸を持って、最初は自分で食べてもらい出来ないところを援助している。丸呑みする人もあり小さな器に取り分け見守りながら支援している人もある。利用者の様子を見ながら脱水に気をつけ水分摂取を心掛け、大まかではあるが記録している。	○	献立はスタッフが順番で立てているがカロリー計算までは行っていない。重度の人もあるので栄養状態を知る上でおよそのカロリーや水分量が把握できるように検討してみしてほしい。また、重度の人はその能力を見極め、箸にこだわらずより適した食器や補助具の選択を検討してほしい。
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	二階家を改築した構造で、居間は吹き抜けで広々とし台所の音や臭いも感じられ、ウッドデッキにもつながり洗濯物を干したり、そのまま中庭に出ることも出来る。床暖房の設備もある。テーブルを分散し庭を見ながら一人でも食事が出来るようにしている。玄関や廊下にはくつろげるように椅子やソファを置き、車椅子用に玄関前をスロープにし、玄関も引き戸にしている。		
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	家族の協力を得て家具を持ち込み、仏壇を入れている人もある。重度の人にはリースの電動ベッドやエアーマットの支援もしている。どの部屋も家族の写真を利用者の目線にあわせ掲示したりぬいぐるみなどを置き、落ち着いた雰囲気づくりを心掛けている。車椅子の人が多く床には物を置かず家具配置にも気を配っている。		