

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	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 21 年 2 月 23 日
評価確定日	平成 21 年 3 月 31 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せん。

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

作成日 平成21年 4月1日

【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 千葉県松戸市小金原 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21年2月23日	評価確定日	平成21年3月31日

【情報提供票より】(載21年 1月20日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 18 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	14 人	常勤 9 人, 非常勤 5 人, 常勤換算 11.8 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 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)	水道光熱費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(30ヶ月)
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(1月20日現在)

利用者人数	18 名	男性 4 名	女性 14 名
要介護1	3 名	要介護2	5 名
要介護3	7 名	要介護4	3 名
要介護5	0 名	要支援2	0 名
年齢	平均 83.7 歳	最低 65 歳	最高 91 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18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立地し、手入れの行き届いた前庭には季節を彩る草木が植わっており、利用者は季節に夏みかんの収穫等を楽しんでいます。このホームのサービスの長は、理念にも掲げている「気兼ねなく暮らせる第二の我が家」をよく実践していることで、それはアンケートからも窺えます。利用者の生活に張りを持たせるため、アクティビティプログラム「寺子屋」を作成、実践し、又利用者の健康管理面に力を入れ、医療機関との連携を強化しています。他方、日本老年行動科学研究会で、ホーム一丸となって事例発表するなど目標を高く持ち、向上に努めています。

【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)
	管理者は評価を活かして、課題を大幅に改善しています。「地域とのつきあい」は、色々な行事に積極的に参加したり、民生委員の見学を受け入れており、「運営推進会議の取り組み」は3ヶ月に1回開催し、「運営に関する家族の意見」は家族会を発足し、家族からの意見を聴くようにし、「終末期に向けた方針の共有」も、関係者の間で行われています。
重点項目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)
	今回の自己評価の作業は、管理者が職員の意見を織り込んで行っており、管理者、職員でホームの抱える課題についての認識が共有されています。
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)
	3ヶ月に1回、地域包括支援センター、民生委員、家族代表、管理者、職員で開催しています。議題はホームの状況説明、行事について、家族会のあり方、外部評価の公表について、メンバー同士で意見を交換しています。今後は、ホームの状況説明、外部評価の公表ばかりではなく、外部評価で提起された改善課題等ホームの抱える課題を取り上げ、サービスの質の向上に繋がる活発な意見交換の行われることが、期待されます。
重点項目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)
	職員は、家族の来訪時に家族の意見、要望を聴き、その都度対応しています。又家族会を発足し、家族からの意見を聴き対応しています。運営推進会議でも外部者、家族の意見を汲み上げ、運営に反映するようにしています。
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)
	町内会に加入し、積極的に町内会行事(定期総会、夏祭り、防災訓練、運動会など)に参加しています。毎朝の散歩時には、挨拶を交わしたり、花をもらったり、ゴミ拾いを利用者と一緒にしています。又民生委員の見学受け入れもしており、地域に着実に溶け込んで来ています。

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)
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	理念として「地域との交流を図り、気兼ねなく暮らせる、第二の我が家を目指す」を掲げています。地域密着型のグループホーム制の主旨に沿っています。		
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	理念は各階の見える所に掲げ、管理者、職員はミーティング時や月1回の職員会議時に確認し、日々のサービスで実践しています。既によく実践されている事は、アンケートから分かりますし、調査時にも実感できます。		
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	町内会に加入し、積極的に町内会行事(定期総会、夏祭り、防災訓練、運動会など)に参加しています。又毎朝の散歩時には、挨拶を交わしたり、花をもらったり、ゴミ拾いを利用者と一緒に行っています。又民生委員の見学受け入れもしており、地域に着実に根ざして来ています。		
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	評価の意義を理解し改善しています。「地域とのつきあい」は、色々な行事に積極的に参加し、民生委員の見学を受け入れ、「運営推進会議の取り組み」は3ヶ月に1回開催し、「運営に関する家族の意見」は家族会を発足して意見を聴くようにし、「終末期に向けた方針の共有」も行われています。		
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	3ヶ月に1回、地域包括支援センター、民生委員、家族代表、管理者、職員で開催しています。議題は、ホームの状況説明、行事について、家族会のあり方、事故について、および外部評価の結果についてで、皆で話し合いをしています。	○	定期的に2ヶ月に1回程度を最終目標に開催することが期待されます。議題については、ホームの状況報告や外部評価の結果報告の他に、「外部評価で提起された改善課題」等ホームの抱える課題を取り上げ、サービスの質の向上につながる活発な意見交換の行われることが期待されます。

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)
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	問題がある場合は、その都度市担当に報告し、相談しています。市が主催する研修会にはできるだけ参加し、以前から依頼していた介護相談員も今年2月から受け入れており、サービスの向上に役立てようと努めています。		
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	殆どの家族が来訪するので、その時に細かく説明しています。又毎月、だんらん通信(写真入り)で利用者個別に、健康状態、暮らしぶりを家族に伝えています。		
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	職員は、家族の来訪時に家族の意見、要望を聴き、その都度対応しています。又家族会を発足し、出席家族からの意見、要望を聴き対応しています。運営推進会議でも外部者、家族の意見を汲み上げ、運営に反映するようにしています。		
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	運営者は、職員の離職を少なくするため、楽しく働ける職場作りに心を砕いています。又管理者も職員の話聞くように努めています。職員の異動は直前に家族に伝え、利用者には状況を見て話さず、聞いてきたら伝えるようにする等してダメージを最小限にしています。		
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	本所で新人研修、フォローアップ研修等、階層別に研修を実施しています。外部研修は、管理者が職員の経験を考え、受講料・交通費はホーム負担で紹介しています。又管理者、職員の向上のため、チャレンジシートを半年に1回作成し、個人目標を立て実行するようにしています。資格を得た時は報奨金も出しています。		
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	管理者は、グループホーム協議会に参加し、企画担当として業界の活性化に取り組んでいます。グループホーム見学会、講習会、行政の説明会などを企画・実施し、自分のホームや業界全体のサービスの向上に努めています。又運営会社が同じグループホームの管理者が2ヶ月に1回集まり、情報交換しています。		

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 本人が安心して、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	自宅に訪問するなどして、家族・本人から話を聞き情報収集等を行い、必ず本人、家族一緒に見学に来て貰うようにしています。入居日には家族を含めて昼食会を行ったり、入居後の本人の様子等を家族に細かく報告し、家族と相談しながら工夫しながらケアを行っています。		
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、縫い物や生け花等日々の暮らしの中の様々な場面、特に調理関係で利用者から学ぶことが多く、支えあう関係を築いています。		
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	センター方式や家族・介護支援専門員等から情報を貰うことにより、思いや意向の把握に努めています。職員は一人ひとりの思いや暮らし方を尊重し、本人の意向を大切にしています。		
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	月1回会議・カンファレンスを行い、カンファレンスで出た意見や、本人、家族の意見、主治医の意見等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	3ヶ月に1回の見直しを基本にしていますが、変化が生じた場合は現状に即した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	病院入院時の着替えの洗濯、通院への対応、孫の結婚式等、個々の要望に応じて柔軟に対応しています。		
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	定期的に月2回内科医に往診してもらうようにしており、歯科受診については必要時に訪問診療を依頼しています。また、本人、家族の希望するかかりつけ医と緊密な関係を築きながら、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	医療的処置が必要となった場合は対応が出来ないことを、入所時に家族に説明しています。又体調に変化を生じた場合には、段階的に話し合いの機会を設け、主治医ともカンファレンスを行い、適正な対応がされています。		
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	常にプライバシーや羞恥心に配慮したケアが実施されています(利用者への声かけなど丁寧に行われています)。個人情報、鍵のかかる所に保管し、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、食事、入浴などの支援がなされています。又利用者の希望に沿い、調理・食事の準備・後片づけ・洗濯物たたみ・掃除の手伝い等が行われています。		

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	毎日の献立は、本部による夕食メニューを除き、自分たちで立て、出来る人は買い物・下ごしらえ・調理等し、楽しい雰囲気で作られるようにと音楽を流すなど工夫しています。他にも、季節毎の食事・外食・誕生会・庭で花見をしながらの食事等々食事を楽しむ支援がなされています。		
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、原則1日おきにし、利用者の希望に合わせた支援を行っています。利用者の習慣を大切に、くつろいだ入浴が出来るよう支援しています。又、入浴したがない利用者に対しては、清潔を保つ意味でも週2回は入浴するように工夫しています。		
(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	職員は、利用者一人ひとりの生活歴や力を活かして、家事やレクリエーションでの役割、楽しみごとなど、活躍できる場面作りをし、支援しています。		
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	一人ひとりの体調を確認しながら、その日の希望に添って散歩したり、買い物に出かけたりしています。季節によっては、日帰りバス旅行(ブドウ狩り・動物園)花見・外食等への支援が行われています。		
(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	治安上の問題もあり、外部からの浸入防止のため、日中も玄関、門扉に鍵をかけています。只、職員はその弊害は十分理解しており、拘束感を抱かせないよう配慮するとともに、極力鍵をかけないケアに取り組むべく、今後も職員、家族で話し合っていくとしています。		
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	平成20年9月に地域防災訓練に参加し、又1回所内で職員、利用者だけで避難訓練を実施しています。事務所には、避難経路、対応手順、緊急連絡先が掲示されており、消防署直結電話、煙・熱探知器、消火器の設置がされています。災害時の備蓄は本社に3日分程度準備されています。		

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)
(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	一日に必要な栄養摂取量(カロリー)は本部で計算されています。毎日の食事摂取量・水分量等は食事チェック表・日誌に記録し一日を通じて確保できるよう一人ひとりの状態に応じた支援がされています。		
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リビングでは、皆、寛いだり、折り紙をしたり、音楽を聞いたりして思い思いに楽しんでいます。室内には季節を感じる花や、立派なお雛様が飾られ、壁には利用者の習字・絵画の作品や行事の写真が貼られています。利用者は皆、居心地よく過ごしていることが実感できます。		
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	利用者は、馴染みの物(寝具、箆笥、仏壇、写真、人形、籐椅子、テレビ、箸、茶碗など)を持ち込み自分の家のように、居心地よく暮らしています。又安全対策のため熱・煙探知器がついており、耐震対策のためクローゼットの下に安全具が使われており、利用者へ細かい配慮がされています。		