

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 21 年 9 月 30 日
評価確定日	平成 21 年 10 月 16 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。

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6-18 (電 話) 077-536-3901

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 2F		
訪問調査日	平成21年9月30日	評価確定日	平成21年10月16日

【情報提供票より】(21年9月10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	19 人	常勤 15 人, 非常勤 4 人, 常勤換算 17.6 人	

(2)建物概要

建物構造	木造	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)	75,000 円		その他の経費(月額)	20,000 円	
敷 金	有(300,000円)				
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(1,200,000円)		有りの場合 償却の有無	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(9月10日現在)

利用者人数	18 名	男性	4 名	女性	14 名
要介護1		名	要介護2	5 名	
要介護3	5 名		要介護4	5 名	
要介護5	3 名		要支援2		名
年齢	平均 86.2 歳	最低 80 歳	最高 97 歳		

(5)協力医療機関

協力医療機関名	くろづ外科医院	曽根歯科医院
---------	---------	--------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

大津市の郊外瀬田川沿いの閑静な住宅街の一角に立地し、近くにはお寺や公園、少し出ると瀬田川の遊歩道など利用者にとっても馴染み易い環境である。2ユニットの2階建ての建物と隣接して事務所、会議室及び雨の日でも運動したり多くの人の集まれる多目的ホールの建物がある。玄関前は広い庭になっている。駐車場も充分あり家族や近隣の住人も訪れ易くなっている。同じ施設でデイサービスも運用している。終末期までのお世話をするという方針で、軽度から重度の利用者まで地域の受け皿になる姿勢を示している。「一人一人が自分らしく暮らしていける」という理念の下、家庭的で質の高いサービスを提供しようと全職員が努力している。地域との公式な連携には努力しているが十分な理解が得られるに至っていない。

【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)
	前回の外部評価で3項目の課題があった。いずれも地域との交流や理解や支援を得なければならない課題である。開設時からの懸案でもあり、地域密着の基盤構築のためオーナーも一体となって努力している。新しく設けた多目的ホールに近隣住民の利用やその人達の運営推進会議の参加など少し展望が見えてきた。
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)
	ユニット別に全職員で検討し管理者がまとめた。課題の重要度(優先順位)や改善のための行動計画および評価やフォローの仕組みなどについて明確に決めている。
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)
	1年に3回開催し、出席者は包括支援センター、家族、利用者、職員、ボランティアおよび多目的ホール利用者などある。議題として、人事や制度上の話など運営に関わること、行事の報告や計画についてを話し合っている。外部評価の結果は直近の会議で報告している。この場での結論や方向付けはあまり明確にしている。
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)
	利用者毎に担当スタッフが毎月家族に対しレポートを作成し、生活の様子や症状等を報告している。3ヵ月に1回、ホーム便りを発行し、ホームの動きについても知らせている。家族の訪問時にはスタッフが積極的に話し合いをもち、意見や要望を聞けるよう努めている。それらはファイルし、苦情処理や運営への反映に活かしている。
重点項目⑤	日常生活に於ける地域との連携(関連項目:外部3)
	地域密着型サービスへの移行に伴い、その基盤構築に努力を傾注している。マザーレイク便りのポスティングや運営推進会議への出席要請などしているが、なかなか理解が深まらない。それでも夏祭りや多目的ホールの利用など住民の参加もあり、徐々に進展している。地道な接触の継続で交流の基盤づくりを推進中である。

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」という理念の下、ケア方針として5項目の1つとして「地域の一員として普通の生活を送れるように」と掲げている。		
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	理念は玄関ホール及び各リビングに額入りで掲示し、目につきやすい。朝礼、ミーティングやその他の会議でも折りにふれ管理者から意識づけを行い、確認と共有を図っている。しかし、ケア方針の中の「利用者が地域の一員として暮らしていく」事を支援する姿があまり見えない。		地域と連携し支え合う形を日常的に意識し、具体的な取り組みを進めて欲しい。
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	隣に住むオーナーは自治会員であるが、事業所及び利用者は自治会へは加入していない。施設内の多目的ホールを近所の手芸同好会に解放したり、夏祭りへの参加の呼びかけを行ったりしている。ボランティアの話し相手や楽器演奏の訪問もあり、中学生の体験学習も受け入れている。	○	積年の課題である。地元自治会との交流する為の努力、地道な積み重ねが望まれる。事業所として地域に貢献できること、現状の理解や地域に求めたい支援の内容を発信し、双方向の交流の基盤構築の努力が求められる。
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	自己評価は職員全員で検討し、まとめを管理者が行っている。ただ、現状の課題を挙げただけで、前回評価の取り組みのフォローや今回の自己評価への反映、行動計画への落とし込みなどが十分にできていない。	○	自己評価の検討の考え方、課題の優先度、その解決への行動計画等全員の認識共有が望まれる。改善に当たっては全員ミーティングや運営推進会議で、方法や時期や担当などを決め、フォローの方法を明確にすることを期待する。
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	この1年で3回開催している。出席者は包括支援センター、多目的ホール活用者、ボランティア、家族及び職員などである。テーマは行事の報告や計画について、制度や運営の説明などである。外部評価の内容についても報告がされている。しかし、殆どが報告と意見交換であり、方向づけや結論は出ていない。	○	開催は条例の定めに従い2ヶ月に1回、開催すると共に、自治会代表、民生委員などに必ず報告に行くなど相互に理解と交流に努め、近いうちに参加につながることを望む。

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	大津市介護福祉課を訪れ、各種の届けや変更の手続きや法改正についての説明など助言や指導を受けている。最近是要請を受け介護相談員の実習なども受け入れている。		
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	利用者ごとに担当職員を決め、家族に対し月次報告レポートを作成し送っている。本人の状態や行事の参加の様子など写真なども入れて丁寧に知らせている。それと別に年4回マザーレイク便りを発行し、事業所全体の動き(誕生会や職員の変動など)を載せている。		
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	苦情受け付け箱は置いている。ホームへ訪問時のやりとりは個別ファイルに記録されている。苦情処理担当は管理者となっているが、運営推進会議や市の窓口などに言うこともできる事も明示している。処理に当たっては即時処理を心がけ、全員に徹底している。		
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	この1年は管理者の交代(永年勤務し利用者にも馴染んでいる職員の昇格)の1件のみで、基本的に大幅な異動は無い。利用者への影響は殆どない。職員の異動は家族にも知らせ了解して貰っている。		
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	職員の休憩室に研修の案内を掲示、自由に受講するよう勧めている。役職者や年功者には動機づけして勧めている。受講には助成費も出るし、出勤扱いになる。その間はシフト変更で対応している。これらの外部研修の他に自己研修のテーマを与え全体ミーティングで発表するなど研修には熱心に取り組んでいる。		職員それぞれに年1回ぐらいは、「スキル向上や研修目標」について話し合いの場をもち、それに従って個人別に研修計画を作成し、受講フォローの確認など管理していくことが望ましい。
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	グループホーム協会に所属し、管理者は会議、懇親会にも出席している。職員も各種報告会や、講演会、研修会に参加している。事後に全体ミーティング内で発表し、参考にすべきことなど取り入れたりしている。		

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)
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	事前に家族と一緒に見学で何回か来て貰っているが、最初は他人の家に来たようで緊張している。デイサービスから入居される事例ではスムーズに馴染んでいるので、できるだけデイサービスを利用して貰って徐々に馴染めるよう努めている。		
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	利用者と共に過ごし支え合う関係を常に心がけている。今までできなかった事ができるようになると一緒に喜び合っている。職員はそんな笑顔が嬉しい。利用者に教えられる事も多い。編み物や料理の話、人間関係のあり方に至るまで多岐である。スタッフが個別に多く関われる時間や曜日を決めたり工夫をしている。		
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	利用者の経歴や興味など家族などの聞き取りにより、個人別にファイルしている。日々の変化なども日誌に書き共有している。口数の少ない人は特に留意しゆっくりと時間をかけて対応している。		
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ィアを反映した介護計画を作成している	利用者の状態や既往歴、医師や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。その上で家族に確認を貰い(押印)ケアプランのスタートをしている。		
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	基本的に介護計画書の見直しは半年に1回としている。しかし毎月関係者によるカンファレンスを行い日常の状況や対応を確認している。症状の急変やターミナルに入った場合は都度見直しおしている。見直しおす場合は医師や家族とも相談・確認をとりながら実施している。		毎月のカンファレンスでの確認はあるが、3ヶ月に1回は見直し、家族や関係者の確認をとることが望まれる。

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 (すでに取り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	ドライブや買い物、春の花見など外出支援、入院の手伝いなど本人の意向に応じて支援している。通院や時には法事の支援要請についても対応に努めている。また常勤の看護師、かかりつけ医師とも協力して医療連携体制をとっている。		
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	利用者や家族の要望があれば入居以前からのかかりつけ医への往診や通院の支援をしている。かかりつけ医であるくろづ外科医院(近隣に立地)には2週間に1回往診して貰っている。歯科医、認知症専門医、リハビリなどの受診も支援している。		
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	契約書に重度化した場合の指針として明記している。既に何件か事例もある。その状態が予見できれば医療機関と相談し看護師・スタッフ間で対応を検討する。家族とも調整し、対応確認し別途に契約する。ターミナル用のベッドも保有しており、交代で見守りなど対応体制を取る。		
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	研修も受けている。日常は本人の自尊心に配慮しトイレに行く時などさりげない声かけや病気や薬の話など常に注意を払っている。ボランティアや外部からの訪問者もあり、個人の情報ファイル等の保管や扱いには気を付けている。		ボランティアや受け入れ実習者等の来訪者に対する配慮などに関して職員間で少し理解に差があるところは、十分に意志統一をする事が望ましい。
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	1日の生活の流れを書いたスケジュールはあるが、基本的にはそれにとらわれていない。起床や入浴も本人の体調やペースにあわせ対応している。買い物や散歩など外出はできるだけ希望に沿えるよう努めている。本人の特技や趣味などで特に多くの時間対応が必要な場合は日を設定したりしている。		

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)
(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	好みや嗜好、本人の症状に合わせて調理方法や食材など配慮している。折りにふれ季節感のあるメニューを用意したり工夫もしている。できる人には調理や片付けの手伝いもお願いしている。職員は話し掛けながらさりげなく介助し、楽しみながら食事ができるよう努めている。		
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	本人の希望に合わせ入浴できるよう毎日沸かしている。時間もできるだけ本人の希望に添えるようにしている。椅子に座ったまま入浴できる機械浴には4名が利用している。		
(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	本人の趣味や楽しみ事を尊重し、日替わりで個人毎に対応し、ゆっくり楽しんで貰う配慮もしている。買い物、ゲーム、塗り絵、絵手紙や多目的ホールを活用した近隣の方による手芸の集まりに参加する利用者もいる。ボランティアによる話相手や楽器演奏も楽しみにしている。		
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	できるだけ希望に添うよう支援に心がけている。近くに公園や瀬田川沿いに遊歩道もある。買い物も対応している。独歩できない(車椅子外出)人も数人おり、日常いつでも戸外に出かけることが不自由になりつつある。一部家族からももう少し機会増の声もある。		公園など近隣の住民による見守り支援などがあればと思えるがまだそこまでの理解は得られていない。今後の地域への理解促進努力に期待する。またできれば家族に対しても支援協力を得るお願いが望まれる。
(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	利用者の戸外へ出たい素振りや要望があれば対応するが基本的には午前中は玄関を解錠、午後は門扉を解錠している。午前は庭に出て利用者同士談笑している姿も見られる。		門扉の前の道の先は崖になっており、安全上の問題はあがるが、センサーや見守り対策などの検討で解錠の工夫が望まれる。
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	消防署の協力を得て毎年2回避難訓練を実施している。基本的には人手の少ない夜間の想定でマニュアルに沿って訓練している。またAEDも設置し、救命講習も実施している。連絡網も電話の手元にあり、手順を徹底してある。災害対応備品は一通り準備している。		避難訓練でも所定の時間内で安全に対応する事は難しい。初期対応と近隣の支援が重要である。特に向こう3軒両隣など近隣住民の協力が大切であり、地域密着の関係構築の中で応援体制がつくれるよう期待する。

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)
(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	食材ごとに、その分類群毎に栄養素と働きなどの表を作りキッチンに掲示しており、献立検討に活かしている。個人別の食事は職員が食事中それとなく観察している。体調と好みに合わせ調理など個別に工夫しできるだけ完食できるよう取り組んでいる。		水分の摂取については必要量を確保するよう利用者別に容器と量を管理するなど対応が望まれる。
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	空調はゆるやかに、照明は穏やかに配慮している。畳のスペースやサンルームも設置し、リビングの大テーブルとコーナーにあるソファなどそれぞれが自由に過ごせるよう配置している。装飾はごてごてしない程度に利用者の趣味の作品などを貼っているくらいで家庭的な雰囲気配慮している。		
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	本人が馴染みの物を持ち込んだり、自分達の好みに合わせ快適に過ごせるよう工夫している。テレビも見やすい所に置いたり、机を持ち込み特技に励んだり、个性的である。		