

# 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	<u>11</u>
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	<u>2</u>
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	<u>6</u>
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	<u>11</u>
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
<b>合計</b>	<b><u>30</u></b>

事業所番号	2371500774
法人名	有限会社 サポートハウス
事業所名	サポートハウス ごくらく
訪問調査日	平成 19 年 6 月 4 日
評価確定日	平成 19 年 8 月 6 日
評価機関名	福祉総合研究所株式会社

**○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

作成日 平成19年7月31日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2371500774
法人名	有限会社 サポートハウス
事業所名	サポートハウス ごらく
所在地	名古屋市名東区極楽2丁目232番地 (電話)052-709-7330

評価機関名	福祉総合研究所株式会社		
所在地	名古屋市千種区内山1丁目11番16号		
訪問調査日	平成19年6月4日	評価確定日	平成19年8月6日

## 【情報提供票より】(19年 5月 15日 事業所記入)

### (1)組織概要

開設年月日	平成 15 年 3 月 28 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	18 人, 非常勤 人, 常勤換算 9 人

### (2)建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート造り2階建て(耐火建築)
	2階建て0 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)	35,000 円	その他の経費(月額)	20,650 円	
敷金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	無	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		1,500 円	

### (4)利用者の概要(5月15日現在)

利用者人数	18名	男性	2名	女性	16名
要介護1	5名	要介護2	1名		
要介護3	5名	要介護4	4名		
要介護5	3名	要支援2	0名		
年齢	平均 85歳	最低	74歳	最高	92歳

### (5)協力医療機関

協力医療機関名	メディカルライフ星ヶ丘クリニック
---------	------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

閑静な住宅地の中にあるホームで、近隣には緑地公園があり散歩は殆ど日課となっている。日中は玄関もベランダも鍵をかけずに自由と出入り出来て開放的な雰囲気の中、入居者は自然の光と空気に触れながらゆったりと暮らしている。理念は「当たり前の生活を」「ゆっくり、一緒に、楽しく」であり職員は日常的に取り組んでいる。介護計画は入居者の日常生活の中から出来る事や出来ない事を把握して具体的な物となっている。又目標の一つあげて取り組み計画書の見直し時に効果などの評価をしている。同法人は近隣で3ホームあり月1回合同会議がある。職員は同法人の他のホームとの行き来も多く入居者とも顔見知りとなっている。その為、職員の他のホームへの勤務異動も入居者のダメージは少ない。重度化や終末期を視野に入れた体制を整えている。3ホーム合同行事の一つである運動会は2ヶ月前から入居者や職員は練習に入りそれが入居者の身体機能の低下を防いだり、入居者同士の団結力にもなっている。今後も地域密着型サービスの拠点として益々の発展が期待される。

## 【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)
	先回評価では「医療・健康支援」の改善点であった。その後応急手当など定期的に勉強会を行なっている「この利用者の場合なら・・・」という想定もして、職員間で演習をしている。日常の中でいろいろなケースに対応できるように努めている。
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)
	自己評価は全職員で取り組み、評価の意義を十分に理解している。昨年の要改善は真摯に受け止め改善している。
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)
	今まで4回行なっている。会議の議題は最初は「グループホームとは」と言う一般的な認識を深める事から始まって、最近では地域での関わり方や行事の事等、地域全体への理解・協力・支援を期待する事になってきている。先回はホームの行事である(遠足)に参加され意見や感想などを聞かせてもらっている。運営推進会議を行なうことにより地域との交流がより密になった。
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)
	利用者の日常生活の会議で要望や意見を聞いている。家族の面会時には、利用者の日常生活の様子を報告したり情報を交換して家族の要望や意見を聞くようにしている。又入居者の状態変化が見られる時は随時電話などで報告している。定期的に発行されるホーム便りで暮らしぶりを知らせている。
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)
	町内会に入会し町内の清掃は入居者と一緒に参加している。夏祭りなどの行事には特別に椅子を用意していただくなど地域の人たちの協力も受けている。又ホーム主催の運動会には地域の人や家族・ボランティアなどで200名ほどになり楽しみのひとつとなっている。

## 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 (すでに取り組んでいることも含む)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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	同じ法人で3グループホームがある。いずれも理念は認知障害になってもあたり前に生活が送れるように心がけている。又、施設運営の方針は「家庭的な心のこもった援助」としている。	○	法人としての理念は同じとなっている。しかし目標や方針は各グループホーム独自の物を作られる事を期待する。
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	理念は職員の採用時に伝えている。又全体会議などで時折施設長が理念に触れ確認し合っている。職員はそれを日々の支援の中で活かしている。理念は玄関の見やすい所に掲示している。		
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	町内会の清掃は入居者と一緒に参加している。夏祭りには特別に椅子の用意がされたり、又ホームの年間行事の中の1つである運動会にも参加してもらうなど地域との交流に努めている。	○	共に暮らす地域住民の一員として今までのように積極的に参加を続けていき今後は、地域で必要とされる役割を担っていてもらいたい。
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	自己評価及び外部評価のねらいや活用方法を、会議で職員に説明し理解を得ている。そして全職員で自己評価にも取り組んでいる。昨年の要改善を、施設長や管理者と職員は真摯に受け止め改善している。	○	自己評価が2ユニット同じ物になっている。各ユニットの個性を出してもらえる事を期待する。
		○運営推進会議を活かした取り組み	いままで4回開催している。グループホームとは・・・という総		

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	8	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	拮的なテーマから始まって、地域での関わり方や最近では行事の事等、具体的な議題について意見を聞き、サービスの向上に利用されている。先回は主治医・ご家族・利用者代表・管理者・施設長と5名出席され、当ホームイベントの「遠足」に参加され意見や感想などを聞かせてもらうなどしている。	○	今までの様に積極的に開催して意見を聞きサービスの質の向上に利用される事を期待している。

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)
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	運営上で新制度の事などで分からない事や利用者が胃瘻増設をした場合の対応の仕方などを市役所の介護指導課に相談している。又施設長が愛知県認知症グループホーム連絡協議会副会長の為、他のホームから相談を受けることがあり、その場合にも市役所の介護課に相談したり必要に応じて出向くこともある。		
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	家族の面会が2日に1回や月1回・独居の人は権利擁護の人が月1度面会に見え、その時に日常の生活ぶりを報告して情報交換している。又入居者の状態変化が見られたら随時電話連絡をしている。月1回「サポートハウス通信」を郵送している。	○	今までの様に積極的に家族に働きかけをされる事を期待している。
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	利用者との日常生活のコミュニケーションで要望や意見を聞くようにしている。家族の訪問時などに良好な関係作りをする事で意見をひきだすよう努めている。又家族会を設けて、家族同士の場で意見が出せるような雰囲気作りをしている。管理者や役職者などが窓口となり意見が言いやすい環境は出来ている。だされた要望や意見は会議を開き対処している。	○	今後も家族からの意見・不満・苦情が言いやすい環境作りに留意され、サービスの質の向上に取り組まれる事を期待している。
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	同一法人のグループホームが近隣3箇所あり、運動会やクリスマス会などの行事は多く、グループでの行き来はよくある。職員は、どこのホームの入居者とも顔見知りとなりすぐに対応できる仕組みを作っている。その為、異動がよくあるが入居者のダメージは少ない。職員の離職が少ない為ケアの統一が図られている。		
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	新人研修は3日間ある。その中で会社の仕組みや理念の説明をしている。権利擁護や感染症などをテーマにして取り上げる社内勉強もある。昨年は職員から介護福祉士を取得したい要望があり、実技講習先や受験対策講座先など情報を集めるなどしている。その他のスキルアップの為の研修も受けられる体制ができています。会社からの要請のある研修についてはいずれも費用は会社負担となっている。	○	パート職員も含め全職員が個々のレベルに見合う研修を万遍なく受講出来る様年間計画を立てられる事を期待している。
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	グループホームの連絡協議会に加盟している。その中で職員は意見交換会や食事会に積極的に参加して交流を図っている。施設長はグループホーム連絡協議会の副会長を務めていることで他の施設からの相談を受けることがある。		

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)
<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	施設長は、申し込み前に本人・家族に他のホームもよく見てきてもらい、それから入居するか、決定して欲しいと伝えている。本人が安心してホームに入居出来るように、いつでもホームの見学ができる仕組みになっている。その時には要望を聞いている。		
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	調理の準備や食事手伝いなど、職員と一緒に会話を楽しみながら生活する場面作りをしている。又若い職員は入居者に教わったりして共に支えあう関係が出来ている。運動会での練習は2カ月前から始まり、入居者同士助け合いや団結力が生まれ、それが日常生活にも反映している。		
<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	入居前に本人や家族と面接を行い、その時に要望を聞いている。又、日常の行動や会話の中からの表情で意向の把握に努めている。困難な場合、家族や職員で検討して最善策を考えている。	○	今後も根気よく要望を聞いたり、状態観察されることを望んでいる。
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	入居者は朝4時頃起床の人や9時頃起床の人など生活パターンが違っていたり、入浴も入居者の入りたい時に入るようになっている。又、目標が一つあり職員や本人の励みになっている。このように、個々の入居者本位の介護計画が作成されている。家族の要望も計画書に反映されている。		
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	介護計画は3ヶ月毎に見直しをしている。状態変化が見られる時は随時見直しを行なっている。入居時の目標の達成と継続をそれぞれわかりやすく記載してある。		

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)
<b>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)</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	認知症対応型通所介護の指定や医療連携体制加算を受けている。現在1名の通所介護の受け入れをしている。入居時、家族に最期の看取りの説明もして同意を得ている。重度化や終末期を視野に入れた体制を整えている。		
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	協力医療機関は4箇所あり内科・消化器科・外科・整形外科・皮膚科・眼科・歯科など対応できる。毎週木曜日に検診があり、入居者は個人差により3ヶ月毎や6ヶ月毎に定期健診を受けているが、専門的な医療は今までの所で受診出来る様に支援している。受診する時は家族が同行している。不可能な時は職員が対応している。		
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	入居時に本人や家族に書面で説明をしている。協力医との連携も出来ていて、職員も重度化や終末期の対応の勉強会を開くなどして体制を整えている。	○	今後も本人や家族の意向を踏まえて、医療機関との連携を蜜に取り体制を整えられる事を望んでいる。
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	訪問時誇りやプライバシーを損ねるような言葉や言い方はされていない。入居時に個人情報保護の説明は口頭で行い書面で同意を得ている。ホーム便りや施設内の掲示物は家族に了解を得ていて個人情報保護に努めている。		
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し、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	起床時間や就寝時間がまちまちで利用者のペースで1日の流れが出来ている。又当番があり食事作り・後片付けなど役割分担が出来ている。	○	今までどおり利用者の個々のペースを守りながらのサポートをされる事を望んでいる。

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 (すでに取り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	食事の献立から準備、調理、後片付けすべて入居者主体で行なっている。それを自分の仕事と思っている人もいる。職員は出来ない所をサポートしたり、出来る事は励ましたり感謝の気持ちを伝えている。職員と入居者が同じテーブルに座り、楽しく会話しながら食事できる環境や雰囲気作りがされている。		
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	入浴は本人の希望にそって行なっている。夜入浴される人は1ユニット3名ほどで、時には昼間の時間帯に入りたいと希望する時もある。又、昼間の時間帯希望の入居者が夜入りたいと希望する時もある。仲の良い人同士と一緒に入るときもある。どちらもゆっくりとくつろいでもらえるよう支援している。		
<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	当番があり、食材を切る、味付けをする、食器をだすなどの役割や掃除、洗濯、洗濯物干しや洗濯物タタミなど、入居者が仕事と思いき張り合いを持って行なっている。漬物を漬ける人もいる。又教師だった人にはボードに本日のメニューを書いてもらっている。		
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	日常的に朝は近隣の公園に散歩に出かけたりしている。買物は近隣のスーパーにでかけている。入居者の希望によりいつでも外出できる様に支援している。ベランダが広く、畑もホームに隣接しているので、天気の良い日はベランダや畑へ出るだけでも五感の刺激を得られる。又月1回は外食をしている。		
<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	日中は鍵はかけない。ベランダへも自由に入出入りできて開放感のあるホームである。入居者の行動を把握していて、職員の見守りを徹底する事で自由な暮らしを支援している。職員は鍵をかけない重要性を理解している。		
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	年2回、職員と入居者として消防署の協力を得て避難訓練を行なっている。その時はカップラーメンを食べることにしている。又、日常の生活の中でいろいろなケースにも対応できるように日々訓練をしている。	○	利用者一人一人の対応マニュアルがあるとよい。地域の協力体制については町内会や運営推進会議で協力の呼びかけを期待する。

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	必要水分摂取量は概ね取れている。食事は食べやすく細かく刻むなど工夫がなされている。栄養バランスも概ね満たされている。	○	水分摂取量のチェックもされ利用者の体調変化が早期発見できることを期待する。
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	共用空間にはタタミスペースがあり、入居者のくつろげる場所になっている。又ベランダが広く洗濯物干し場になっている。そこにテーブルと椅子が置いてあり、それにかけてながら洗濯物をたたむ入居者もいる。昔なつかしい音楽が流れていて、居心地のよい空間ができています。		
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	タンスや写真、仏壇など馴染みの物を持参している。家族も要望があれば居室で泊まる事もできる。		