

# 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	2375000250
法人名	有限会社 サポートハウス
事業所名	サポートハウス東名ながくて
訪問調査日	平成 19 年 6 月 11 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

## 【評価実施概要】

事業所番号	2375000250
法人名	有限会社サポートハウス
事業所名	サポートハウス東名ながくて
所在地	愛知県愛知郡長久手町平池406 (電話)0561-64-3651

評価機関名	福祉総合研究所株式会社		
所在地	愛知県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11日	評価確定日	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 12 年 11 月 15 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	20 人	常勤	20 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)	30,000 円	その他の経費(月額)	17,500 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	17 名	男性	2 名	女性	15 名
要介護1	1 名	要介護2	4 名		
要介護3	5 名	要介護4	3 名		
要介護5	4 名	要支援2	4 名		
年齢	平均 85 歳	最低	73 歳	最高	105 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】

職員は、利用者から畑仕事や、料理ではベテランの”こつ”などを教えられる事もあり、日常生活において共に助け合う良い関係が作られている。食前に行っている嚥下体操は摂食嚥下を円滑にして食欲増進につながっている。さらに、身体機能の低下予防のため個々の利用者に見合った身体運動を習慣的に行っている。介護計画の見直しは毎月されている為職員は利用者の状況が把握しやすい。又状況変化に対しては随時見直しを行っている。利用者・家族が認知症の相談・治療ができるように医療との連携も図られている。なお終末期のケア体制も整備の方向である。職員の研修では、個々の能力・キャリアに応じた受講と資格取得の制度があり、質の高い介護支援を目指している事業所である。

## 【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>前回の要改善は(市町村との連携)であった。その後長久手町の福祉課の職員に、ホームの現状を報告したり、保健婦にホームの栄養相談などを行っている。又運営推進会議に出席してもらい話す機会を多く持って連携を図っている。</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>自己評価は全職員で行い、評価の意義を十分理解している。そして改善にも真摯に取り組んでいる。</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>今までに3回行っており、1回目は行政参加の元での顔合わせ、2回目、3回目は行事の反省など、それぞれ話し合っている。</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>職員は家族からの相談・苦情・不安を良く聞いており、それは家族アンケートからも伺える。意見や苦情は職員が会議で議題として十分検討しサービスの質の向上をめざしている。</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>近隣には学生のマンションや賃貸マンションが多く地域との関係作りのむつかしさを感じている。しかし、貴ホームは町内会に入会し清掃や地域行事などを通じて積極的に交流を図っており評価できる。</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>					
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	法人で3つのグループホームがあり、理念は「家庭的な環境の中でゆったりと楽しく一緒に心の活性化・・・」などである。又運営方針は「家庭的な心のこもった援助」としている。事業所独自の理念は「介護はこころ」としている。		
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	理念は職員の採用時に伝えている。又月1回の3ホームまとめたの全体会議などで、施設長が時折触れている。理念は玄関の見やすい所に掲示して、常に意識しながら日々のケアに具体化して取り組んでいる。		
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	近隣には学生のマンションや賃貸マンションが多く地域との関係作りのむつかしさを感じている。しかし町内会に入会したり、民生委員などとの交流を図り地域活動に努めている。	○	今後も今までの様に、町内の清掃や地域行事などを通じてグループホームの理解をしてもらえるように努める事を期待する。
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	自己評価は全職員で取り組んでいて実施する意義を理解している。昨年の要改善(市町村との連携)は職員で話し合い改善にむけて努力している。町の担当者にホームの現状を報告したり、運営推進会議に出席してもらうなど担当者との話す機会は多くなっている。	○	自己評価が2ユニット同じ物となっている。各ユニットの個性を出される事を期待する。
		○運営推進会議を活かした取り組み			

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	運営推進会議は3回行っている。その都度出席者を検討し、意見を聞いている。それを職員で話し合いサービスの向上に反映している。	○	今後も積極的に開催して意見を聞き、地域の理解と支援を得ながらサービスの質の向上に努め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	町の担当者にホームの現状を理解してもらい、意見を聞いたり相談をしている。運営推進会議には出席してもらっている。	○	今後も町の福祉課に相談や意見を聞きに行きそれをサービスの質の向上に活用する事を期待する。
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	家族の面会は3日に1度や月に1度サービス料の支払いを兼ねて見える。その時に利用者や家族の要望や意見を聞くなど情報交換をしている。状態変化が見られる場合電話などの報告となる事が多い。又月1度「サポートハウス通信」を送付して暮らしぶりを伝えている。	○	今までの様に積極的に家族に働きかけをして家族とのきめ細やかなやり取りが望まれる。
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	家族からの相談・苦情の窓口を設け、気軽に相談出来る様に職員側の担当者が聞く努力をしている。アンケートの中にも、良好な関係作りがなされている事を伺う事ができた。よく聞いてもらえる。まあまあ話は聞いてもらえるが多い。意見や苦情は職員が会議で議題として十分検討してサービスの質の向上に反映している。	○	今後も家族から意見、不満、苦情が言いやすい環境を継続してサービスの質の向上に取り組む事を期待している。
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3グループホームが近隣にあり運動会やクリスマス会、他一緒に行う行事は多く、その為グループホーム同士行き来が良くあり職員は何処のホームの入居者とも顔見知りですぐに対応できる仕組みを作っている。職員の異動は良くあるが入居者のダメージは少ない。		
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	新入研修は3日間ありその中で会社の仕組みや理念の説明をしている。ヘルパー養成講座や介護福祉士受験支援などの資格取得の為の制度があり金銭援助もあり、施設内で勉強会も行っている。貴事業所以外の研修(グループホーム取り組み報告会・介護保険指定事業者講演会・現場で役立つ介護技術の向上を目指して...)などを受講している	○	パート職員も含め全職員が個々のレベルにあう研修を万遍なく受講出来る様に計画を立てられる事を期待する。
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	職員は長久手町のグループホーム勉強会や意見交換会などの参加をして交流を図りサービスの質の向上に取り組んでいる。施設長はグループホームの連絡協議会の副会長を務めている事で他のホームから相談を受ける事が交流する機会をよくある。	○	今後も他の同業者等と情報交換や意見交換ができるよう交流を図られる事を期待する。

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)
<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	本人や家族が見学の機会を持ち、他のグループホームも見て来てもらい、納得のいく形で入居している。入居者の野菜作りなど生活歴を把握してそれをケアサービスに取り入れ徐々に馴染めるように支援している。		
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	管理者の話しによると職員が調理・園芸などで入居者に教えられることが多いとの事、入居者との会話の中から知識を得たり共感できる関係を築いている。		
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	入居時に本人や家族に生活歴や要望や意向を聞いている。入居後は日常の心身状態を観察したり日々の会話の中から要望や意向を聞きながら支援している。	○	今後も根気良く要望を聞いたり、状態観察をする事を期待する。
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	本人や家族から意見を聞いたり、日常の心身状態を観察して職員間で話し合い利用者主体の介護計画を作成している。利用者の日々の様子は全職員が把握できるようになっている。		
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	介護計画の見直しは毎月行われ状態変化がみられたら随時行っている。		

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)
<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	指定認知症対応型通所介護の指定、医療連携加算を受けていて、認知症に関する相談治療を受けられるよう支援している。通院の介添えが必要な時には対応している。又入居時に終末期の看取りの説明もして同意を得ている。	○	認知症対応型通所介護の受け入れを積極的に行いホームの活性化を図る事を望む。
<b>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</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	かかりつけ医の受診は入居者や家族の希望に応じて対応しているが、家族が出来ない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	入居時に終末期の看取りの同意書はもらっている。入居者や家族の意向を踏まえ、医師と話し合い、全職員で方針を共有している。	○	今後も本人、家族の意向を踏まえて、医療機関との連携を密に取り体制を整える事を期待している。
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<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	職員は利用者のプライバシーを損ねるような言葉は掛けていない。声をかける時は目線に気をつけて声のトーンにも配慮している。入居者や家族と入居時に個人情報保護の同意書を交わしている。「サポートハウス通信」に写真を載せる時など、本人や家族に了解を得ている。		
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	利用者の個々に合うペースで買い物に行ったり、散歩にでたりして1日を過ごしている。職員は見守り、時にはサポートに回るなどの支援をし利用者が穏やかに過ごせるよう配慮している。	○	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する事を望んでいる。

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	利用者に献立を考えてもらったり、調理、後かたづけなども職員と一緒にやっている。その時に利用者より調理方法などのアドバイスをうける時もある。食事は職員も一緒に物を同じテーブルで食べている。「今日のシチューは美味しいね」など会話をしながら楽しそうに食事をしている。		
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	入浴は利用者の希望にそって行っている。昼間を希望する入居者が多く現在、夜の入浴希望はない。14時からの希望が多いが朝を希望する人もいる。どちらもゆったりとくつろいで入浴している。入浴回数も職員が記録して、週2回より少ない人には職員が声をかけ促している。		
<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	土いじりの好きな人には畑の仕事や洋裁の好きな人には雑巾を作ってもらったり、運動会の紅白の玉作りなどをしてもらって一生懸命作っている。お化粧をして外出の好きな人には職員と外出するなどいずれも一人ひとり合った楽しみ事を生活歴や日常の会話から見出し支援している。		
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	近隣の公園に散歩やスーパーに買い物に行ったり、ホームの裏にある畑に行くなど、又利用者の希望により戸外に出かける事も多い。	○	今後も今まで同様に利用者、各人の楽しみとなるよう、日常的な外出支援に向けて引き続きの取り組みを期待する。
<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	車の通りは多いが玄関は開放してある。外出しそうな利用者を職員が察して、声をかけ、外出を希望すれば一緒に出かけていくなど対応している。職員は鍵をかけないケアの大切さを理解している。		
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	消防署の職員の協力を得て避難訓練は年2回9月と3月に利用者職員で行っている。災害対策については地域の勉強会に参加している。ホームの前の家の人には協力を得られるように挨拶をしている。	○	地域主催の防災訓練に積極的に参加したり、ホームの避難訓練にも近隣の人の参加協力をお願いする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	1日に必要な食事量や栄養バランス、水分量はおおむね把握できている。献立は利用者と相談しながら立てているが時々管轄の保健所の栄養士に相談してアドバイスを受けている。水分摂取の少ない利用者には500リットルのペットボトルに水を入れて、食事の時にお茶の飲用量を確認してペットボトルの水を捨てるなどの確認をし、終わると1日の量を把握する。量が少ない時は促している。		
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	共同空間には、利用者と一緒に作った壁面飾りや行事の写真などが飾られている。季節感や生活感を採り入れながら、居心地よく過ごせる配慮や工夫がある。		
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	居室には、テレビや写真、タンス、仏壇等が持ち込まれ、入居者個々に使い勝手を工夫している。		