

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
合計	<u>30</u>

事業所番号	2371500352
法人名	有限会社 サポートハウス
事業所名	サポートハウス藤が丘
訪問調査日	平成 19 年 6 月 18 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5日

【評価実施概要】

事業所番号	2371500352
法人名	有限会社サポートハウス
事業所名	サポートハウス藤が丘
所在地	愛知県名古屋市長区宝が丘191コーポ伊藤1F (電話)052-778-2370

評価機関名	福祉総合研究所株式会社		
所在地	愛知県名古屋市長区千種区内山1丁目11番16号		
訪問調査日	平成19年6月18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12年3月28日				
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人		
職員数	9 人	常勤	9 人, 非常勤	人, 常勤換算	7

(2)建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り
	3階建て, 1階 ~ 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)	11,000 円	その他の経費(月額)	14,500 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 1500 円			

(4)利用者の概要(5月15日現在)

利用者人数	9 名	男性	3 名	女性	6 名
要介護1	2 名	要介護2	3 名		
要介護3	3 名	要介護4	1 名		
要介護5	0 名	要支援2			
年齢	平均 82 歳	最低	60 歳	最高	95 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】

学生寮を改装してグループホームとしている。居室入り口に段差があるなど、バリアフリーでなく手すりもない環境で、利用者の日常の様子を細かに観察して上手く残存機能を使い身体機能低下を防止している。同法人、合同の大運動会は地域の施設を借りて、家族・ボランティア・地域の人々などの参加のもと大規模な催しとなっている。そのため利用者と職員も早くから練習して、楽しみな行事となっている。調理の準備や食事の手伝い等々、職員と一緒に良い信頼関係が出来ていて、利用者に寄りそうケアを実践している。

【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)
	前回の評価は(利用者の金銭管理)である。利用者は基本的にお金は所持しないとしているが食材などの買い物時には、ホームのお金を所持してもらい、支払いをしてもらうなどの取り組みをしている。職員は利用者がお金を持つ事の意義を理解している。
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、自己評価の意義は理解している。
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3回の開催となっている。1回目はグループホームやデイサービスの説明を行い、2回目はクリスマス会の後に3回目は遠足の後に行いどちらも要望や意見交換をして、それをサービスの向上に反映させている。
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)
	職員は家族の要望や意見を面会時や電話連絡の時など機会があると聞いている。職員と家族の関係も良く気軽に要望や意見が言えるような雰囲気を作っている。
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)
	町内会に加入して、地域の清掃や防災訓練に積極的に参加している。近隣に幼稚園があり七夕などの行事の都度に招待されている。又園児がホームに来て利用者と一緒に過ごす事もある。

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 (すでに取り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	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。事業所独自の方針を「自由」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。事業所の独自の方針も職員は周知しており、日常的に取り組んでいる。		
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	開設当初は何をしている所かわからないと近隣の人びとの声があったが、町内会に加入して、地域の防災訓練や、清掃に積極的に参加して、顔を合わす事によりホームを理解してもらえるようになってきた。又保育園が近隣にあり七夕などの行事毎は招待され、ホームにも園児を招待して一緒に楽しむ時がある。	○	今後も地域行事に積極的に参加して交流をされる事を期待する。
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行っていて実施する意義を理解している。昨年外部評価の要改善(入居者の金銭管理)であり、職員で話し合い改善にむけて努力している。市町村の担当者にホームの現状を報告したり、話し合う機会は多くなっている。		
		○運営推進会議を活かした取り組み	運営推進会議は2回行っている。1回目は昨年10月		

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。1回目は昨年10月にグループホームと通所サービスの説明、2回目は12月クリスマス会の後に、3回目は4月の遠足の後に行い意見を聞いている。それを職員で話し合いサービスの向上に反映している。	○	今後も今までの様に積極的に開催して、意見や要望を聞きそれをサービスの質の向上に反映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)
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	市町村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。施設長が愛知県認知症グループホーム連絡協議会の副会長の為、他のホームから相談を受ける事があり、その時にも市町村の担当者に意見を求める事がある。		
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	家族は1週間に1回或いは月1回の割合で訪問に見える。その時に日常の暮らしぶりや、身体状況を報告して情報交換している。又、状態変化が見られる時は随時連絡をしている。定例としては、月1回「サポートハウス通信」を家族に送付している。	○	今後も今までの様に積極的に家族に働きかけをされる事を望んでいる。
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	家族の意見、不満、苦情等申立先は重要事項にも明示してある。担当者も家族が意見、不満、苦情を言いやすいような雰囲気を作るようにしている。今回のアンケートでも、良く聞いてもらえる、まあまあ聞いてもらえる、が多い。聞いた意見や特に不満、苦情については早急に会議を開き改善策を考え運営に反映している。	○	今後も今までの様に家族から意見、苦情、不満が言いやすい環境作りに留意し、サービスの向上に取り組まれる事を望んでいる。
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	同法人3ホームは日頃から職員の行き来があり、利用者も顔馴染みとなっている。従って、職員の異動があっても利用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	採用時には同法人の新人研修が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。社内の勉強会(重度化や終末期、他)もある。介護経験の段階に応じた研修も参加出来る様に勤務ローテーションを工夫している。	○	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に計画をたてられる事を望んでいる。
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	グループホーム連絡協議会での地区別の意見交換会などの場に参加したり勉強会などにも参加して交流を図っている。		

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)
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	入居の前にはホームの雰囲気や他の利用者の様子を見てもらい、個々の状態に合わせて安心して生活できるよう対応している。今までのライフスタイルをなるべく変えないように配慮している。		
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	調理の準備や食事の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づくりをしている。職員は利用者の思いに共感したり関心を寄せたりしながら、一緒に過ごす時間を大切にしている。		
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	本人の希望を尊重し、買物・散歩・園芸・趣味など力量に応じて場面を提供し、自分で選択できるように支援している。又、日々のかかわりの中でも言葉や生活の様子や表情などから本人の意向を把握するよう努めている。	○	利用者の言葉を書く場合、その部分を色付けして誰が見てもすぐにわかるような工夫をされたい。
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	本人の意向や家族からの要望を反映した介護計画になっている。又、職員の日々のかかわりの中での気づきや意見も取り入れた介護計画になっているので、利用者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	3ヶ月ごとの見直しはもちろんのこと、それ以外に変化があった場合は随時検討、見直しを行っている。利用者ごとの目標の達成と継続がそれぞれわかりやすく記入されている。		

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)
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	認知症対応型通所介護の指定と医療連携体制加算を受けており、又ターミナルケアまで視野に入れた対応を目指し、努力している。	○	今後も近隣の高齢者がデイサービスを馴染みの環境で利用できるようなグループホームの多機能性を活かした支援がされることを期待する。
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	月4回の往診があり、健康管理に努めている。又、緊急時の連携体制も整えられている。		
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	基本的に契約時に方針を話し合っている。かかりつけ医の協力を得ながら本人や家族に説明、話し合いを行っている。	○	今後も本人や家族の意見を踏まえて、医療機関との連携を密に取り体制を整えられる事を望んでいる。
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	利用者に対して「介護・支援」を意識させない声かけや対応をしていた。ホーム便りや掲示物は家族や本人に了解を得ていて個人情報の保護に努めている。		
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	居室で過ごすのが好きな人や居間で皆と一緒に居るのが好きな人が、それぞれのペースや体調に合わせたケアを支援し、穏やかに過ごせるよう配慮している。	○	今度も今まで通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)
(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	一人ひとりのペースに合わせて、食事無理に皆と一緒に食べるのではなく、食べたい人は先に食べてもらっている。個人個人に合わせて、きざみ食やミキサー食の人もいる。職員は利用者と同じテーブルに座り、楽しく食事できる雰囲気づくりをしている。		
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	入浴は時間帯や回数など利用者の希望に合わせて、くつろいだ入浴ができるよう支援している。入りたがらない人には無理強いをしないが、1回だけでなく2回、3回と声をかけるようにしている。		
(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	掃除・洗濯物たたみ・食事の仕度・後片付け等の仕事を利用者が自主的に動いて行っている。本人たちも自分に任されているという意識を持って動いているように見えた。		
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	日課のように近くの公園に出かけており、夏は公園で花火をしている。喫茶店や買物にも日常的に出かけている。又、3ヶ月に2回ほどの割合で外食にも出かけている。		
(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	日中は玄関に鍵をかけていない。自分で外出する人には後ろから付いて行き見守りをして、自由な暮らしを支援している。		
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回夜間及び昼間を想定した避難訓練を消防署の指導で利用者も一緒に実施している。その際、防災食として皆でカップラーメンを食べている。地域の人と一緒に施設外の防災訓練に参加したり、日頃から近所の協力が得られるよう働きかけている。	○	利用者一人ひとりの対応マニュアルがあるといい。今後も近隣の協力が得られるように働きかけ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)
(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	利用者個々の食事量を日報に記録し、個々の状態に合わせた食事の支援を行っている。水分摂取量のチェックは、把握が必要な利用者については記録している。	○	利用者全員の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出来る事を期待する。
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	共用空間には利用者と一緒に作った季節感のある壁面飾りを飾りつけたり、トイレ・浴室もわかりやすい表示となっている。建物が少し古いため空気の入替えは、まめに行っている。	○	ハード面で努力されているが、特にトイレの環境についての工夫を期待したい。
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	居室は構造上、スリッパをぬいで上がるようになっているが、シルバーカーを使用することで安全を確保している。それぞれ馴染みの物品が持ち込まれている。		