

## 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
<b>合計</b>	<b>30</b>

事業所番号	4171000260
法人名	有限会社 睦和福祉会
事業所名	ライフサポート あさひ
訪問調査日	平成20年3月25日
評価確定日	平成20年6月30日
評価機関名	社会福祉法人 佐賀県社会福祉協議会

#### ○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	4171000260		
法人名	有限会社 睦和福祉会		
事業所名	ライフサポート あさひ		
所在地	佐賀市東与賀町飯盛2-5 (電話) 0952(34)9777		

評価機関名	佐賀県社会福祉協議会		
所在地	佐賀市鬼丸7番18号		
訪問調査日	平成20年3月25日	評価確定日	平成20年6月30日

## 【情報提供票より】(平成20年3月7日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 16 年 7 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	12 人	常勤 9人、非常勤 3人、常勤換算	11.3人

### (2) 建物概要

建物構造	木造造り 1階建ての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)	25,800 円	その他の経費(月額)	12,900 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
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		950円

### (4) 利用者の概要(3月20日現在)

利用者人数	17 名	男性 1 名	女性 16 名
要介護1	7 名	要介護2	5 名
要介護3	2 名	要介護4	0 名
要介護5	1 名	要支援2	2 名
年齢 平均	82 歳	最低	67 歳
		最高	93 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	本庄診療所、北川歯科、池田内科医院
---------	-------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

郊外の青々とした穀倉地帯が見渡せる場所に立地。静かな環境の中にある2ユニットを有する事業所である。グループホームとしては比較的重度の方も受け入れており、重度であっても、その日の体調が良い日にはリハビリをも兼ねて離床して食事も皆さんと共に摂られている。和やかな雰囲気漂う事業所である。

## 【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>前回評価での主な改善点として上げられたものの一つに「食事を楽しむことの支援」があげられていたが、入居者が使用されるお箸、湯のみ等は入居者の使い慣れた物を使用して頂き、スタッフも同じテーブルを囲む改善ができています。他にもいくつかの改善点があるが今後、徐々に取り組みでいくこととしている。</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>前回の外部評価での改善点を踏まえつつ、スタッフ会議で自己評価について話し合っている。</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>「運営推進会議」の主な議題はホームの概要説明、行事の計画及び結果報告の他、「防災訓練」を取り上げ、会議参加者の協力と参加を得た訓練実施がされている。今後は更に幅広い立場の方に会議に参加していただき評価結果等についても取り上げるなど、評価と会議を一体的に活かした取り組みも期待したい。</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>面会に来られた家族の方とは時間を取って親しく話ができている。面会が少ない方にも毎月「便り」を発行して家族との意志の疎通を図っている。又、玄関には「意見箱」も用意をして皆さんの声を寄せて頂くようにしている。</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>地域の方々の運営推進会議への出席も呼びかけをし、ホーム行事への見学も呼びかけてはいるがまだ実現するまでには至ってはいない。事業所と地域の人々が支えあうような双方向の関係充実に向けた更なる取り組みを期待したい。</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 (すでに取組んでいることも含む)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
<b>1. 理念と共有</b>					
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	設立当初、代表者の意向を基に管理者、スタッフ全員で話し合い「明るく、楽しく、安心と、尊厳ある生活を」の理念が出来上がった。2年ほど前に地域との関わりを大切に考え、「地域に基づき」が加えられた。		
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	理念はホーム内の至る所に目に付くように貼り出し、スタッフは勿論、家族、見学に訪れる方への理解にもつなげている。		
<b>2. 地域との支えあい</b>					
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人として、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	「理念」にもうたい、代表者、管理者共々努めているが、利用者と地域とつながりながら暮らしていく関係にまでは至っていない。	○	地域に関するあらゆる情報を取り入れ、又、ホーム側からもオープンなかたちでの情報の発信を行い、事業所と地域の人々が支えあうような双方向の関係が一層充実するような取り組みを期待したい。
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
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」、「外部評価」のねらいについては理解しているが、評価をサービスの質の向上に活かしていくための活用方法の十分な理解までには至っていない。	○	評価で見出された課題については、改善計画シートを作成するなど、改善に向けての具体案の検討や実践につなげるような取り組みが期待される。
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	運営推進会議では、報告や行事等への参加案内が行われている。	○	運営推進会議は地域住民や行政の担当者、家族の方等、幅広い立場の人が参加する会議とし、報告や情報交換にとどまらず、外部の人々の目を通して事業所の取り組み内容や具体的な改善課題を話し合ったり、評価で明らかになった改善課題への取り組み経過のモニター役になってもらうなど一層の会議の充実を期待したい。

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	事業を行っていく上で生じる、運営やサービスの課題を行政の担当者と一緒に解決していくような関係までにはない。	○	現場や利用者の課題解決のためには、行政の理解や支援が必要なことも多い。事業所の実情やケアサービスの取り組みを折に触れて伝えられるような関係づくりへの取り組みを期待したい。
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合わせた報告をしている	毎月「ホーム便り」を作成し、居室担当のスタッフが日常生活の様子等を書き添えて家族に郵送している。又、行事等の時は写真も添えて送っている。		
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	入居契約時に意見や苦情の表出方法も十分に説明し、苦情窓口についての説明も行っている。又、玄関には「意見箱」も用意している。入居者への面会時にもスタッフが顔を見ながら話せる工夫もしている。		
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	スタッフの異動、配置換えには特に配慮しているが急な離職も無い様に働きやすい環境造りに努めている。それでもなおスタッフの交代が生じた場合は入居者に与えるダメージが極力少なくて済むように配慮している。		
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	代表者、管理者は職員の質の確保や向上に向けた育成が不可欠である事は理解しているが、個々の職員の経験や能力に応じた事業所としての学びの機会の確保が充分とは言い難い。	○	限られた職員体制の中で実務に支障を来さないような研修機会を確保するためにも、育成を具体化する方針と年間計画の中で研修を位置づけていく運営面での工夫が期待される。
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	管理者や職員が地域の同業者と交流や連携を行い、協働しながらサービスの質の向上につなげるようなつながりまでには至っていない。	○	職場内では、行き詰まっている日頃の仕事の悩みの解消や職員育成の充実を図るためにも、形式的な交流ではなく日々のサービスや職員育成に役立つ実践的な連携が図れるような他事業所との交流を期待したい。

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)
<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	入居申込があった時点で、本人や家族の了解を得て、日帰り2日位の体験入居をして頂いたうえで、入居契約を結んでいる。その後担当スタッフを決めスタッフ、他の入居者、場の雰囲気に徐々に馴染んで頂くようにしている。		
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	一日の中で入居者と過ごしあえる時間もあり、その様々ときに入居者と世間話をしながらお互い話し合っている。入居者の子育ての話や夫婦円満の秘訣等を話してもらう事もある。		
<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	入居者とゆっくり話す時間を通して入居者の思いや希望を汲み取っている。どうしても意思の疎通が難しいと思われる時には家族と相談したりして入居者本位に検討している。		
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アを反映した介護計画を作成している	入居申込時点でのアセスメントを充実させ、本人、家族の希望等を反映させた介護計画を作成している。		
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	介護計画は3ヶ月毎に見直しを実施している。入居された方に関しては順調に過ごされていれば、1ヶ月すぎた時にスタッフ・ミーティングで議題とし、担当者、他のスタッフの意見を聞き、家族とも相談しながら介護計画を見直している。変化があればその時点で見直している。		

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)
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	地域の認知症ケアを支援するような事業所の機能を活かした取り組みまでには至っていない。	○	地域住民や利用者が求める多機能性に地域密着型事業所としてどのように対応や配慮していくかの検討を期待したい。
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	入居者、家族の希望により、数名の方が従来のかかりつけ医に受診されている。かかりつけ医に受診される時は家族の送迎が中心であるが、家族の送迎が困難なときはホームで支援している。		
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	重度化した場合や終末期を迎えられた場合については入居契約時の「重要事項説明」に「ターミナルケアについての同意書」が添付され、又、協力医、かかりつけ医とも話し合い、関係者全員で方針を共有している。		
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	管理者、スタッフは入居者の誇りやプライバシーの尊厳を理解している。		
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、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	その日一日の入居者のペースを尊重し、入居者の希望に添った支援を大切にしている。		

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	食事は楽しく、賑やかに摂られている。要介護5の方も離床されて同じテーブルに付かれて食事を摂られているが、その重度さを感じさせ無いような和やかな雰囲気がある。		
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	入浴は基本的に週3回を目安に実施している。入浴時間は固定的なものではなく、その日の状況に応じて実施している。		
<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	各入居者の入居前の生活歴や職歴等もスタッフがそれぞれ把握・共有し、それぞれの楽しみ事や気晴らしを支援している。		
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	管理者、スタッフ共に外出支援の重要性を理解しているが、日常的に外出できるまでには至っていない。	○	気分転換やストレスの発散・五感刺激を得られる貴重な機会として、又、地域社会との関係を継続していく上でも、その日の利用者の状態や本人の習慣、有する力、希望、地域や季節のその時々状況に応じた外出支援の充実を期待したい。
<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	安全面の配慮から施錠が常態化されている。	○	日中、鍵をかけられ外に出られない状態で暮らしていることの異常性と個々の利用者にもたらされるもたらす心理的な不安、閉塞感等のデメリットを再認識し入居者の安全を追求しながら、自由な暮らしを支援していく一層の工夫が期待される。
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	「避難・消火訓練」は年2回のペースがまもられている。時には地域の方々にも呼びかけて「運営推進会議」にあわせて実施する事もある。		

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	食事や水分摂取量等の記録がある。又、献立表も作成し、栄養バランスも時折包括支援センターの栄養士の指導を得ながら、一人一人の状態に合わせて支援している。		
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	居室の窓、廊下の窓等も適度に開閉されて、換気にも配慮されている。採光にも気を配られ、季節感のある装飾もなされている。		
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	使い慣れた物や馴染みの物を持ち込んで安心して過ごせるよう支援している。		