

# 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	2770701130
法人名	有限会社サポートハウス藤
事業所名	サポートハウス藤 千代田
訪問調査日	平成 20 年 5 月 12 日
評価確定日	平成 20 年 7 月 16 日
評価機関名	特定非営利活動法人ニッポン・アクティブライフ・クラブ ナルク福祉調査センター

### ○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	2770701130
法人名	有限会社 サポートハウス藤
事業所名	サポートハウス藤 千代田
所在地	河内長野市小山田町1304番地 (電話) 0721-52-7275

評価機関名	NPO法人ニッポン・アクティブライフ・クラブ ナルク福祉調査センター		
所在地	大阪市中央区常盤町二丁目1番8号親和ビル402号		
訪問調査日	平成20年5月12日	評価確定日	平成20年7月16日

## 【情報提供票より】(平成20年4月14日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 18 年 2 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	16 人	常勤 2 人, 非常勤 14 人, 常勤換算 8.9 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)	54,600 円	その他の経費(月額)	24,900 円
敷 金	有( 円)	○無	
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( 円) ○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		1,600 円

### (4) 利用者の概要(4月21日現在)

利用者人数	9 名	男性 0 名	女性 9 名
要介護1	1 名	要介護2	1 名
要介護3	4 名	要介護4	3 名
要介護5	0 名	要支援2	0 名
年齢	平均 83 歳	最低 70 歳	最高 96 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人生登会寺元病院
---------	-------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

グループホームについての地域住民の理解を得て平成18年2月に開設した。付近は旧家の多い静かな丘陵地帯で緑が多く残っている。女性二人による共同経営で、藤井寺市に開設した最初のグループホームでの運営やノウハウを当ホームの構造や設備(階段や廊下・居室)に活かした設えとなっている。夜間2名体制や利用者の希望に応じた夜間入浴対応のシフト体制等、利用者の状況や希望に応じた経営努力が感じられる。調理や掃除、庭の手入れに市のシルバー人材を受け入れるなど、職員が介護に専念するための環境も整えている。職員はリーダー職を中心に、利用者がゆったり楽しく過ごせるようにチームプレーで日々もケアに取り組んでいる。

## 【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)
	前回評価で取り上げた改善課題を含め、管理者および職員による取り組みで、記録書類の改善や行事や楽しみごとの企画推進など改善が進んでいる。
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)
	今回の自己評価については時間の都合で管理者中心で行われた。次回のサービス評価では全職員の参加を期待したい。
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)
	運営推進会議は町会長、民生委員、地域包括支援センター代表、家族代表の構成メンバーで開催されて、施設の現状報告等の議題が話し合われている。しかし、定期的な開催や会議を運営に活かす段階には至っていない。
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)
	入所当初には、家族に訪問頻度を多くする事をお願いして、本人が新しい暮らしに早く馴染むように協力してもらおうと同時に、家族にも施設での暮らしに安心してもらえるように心がけている。日々の様子を記述している介護日誌を家族に見てもらおう事もしている。
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)
	設立当初より地域の理解を得るよう代表者は努めている。地域のシルバー人材センターから庭の手入れ、清掃等のサービスを受けている。町内の季節の行事参加している。

## 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	「ゆったり いっしょに 楽しく ゆたかに」という独自の基本理念を掲げ、安心のある暮らしを支援している。地域密着を目指した表現は理念の中に入っていない。	○	家庭的な環境で暮らしを支援するという事業所独自の理念を作り上げているが、改正介護保険法が求める利用者が地域で暮らししていくという方向性を理念の表現に加えることを検討して欲しい。
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	管理者が求める基本理念について、日常の介護の実践の中で全職員に徹底されている様子がうかがえる。		
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	設立当初より地域の理解を得るように代表者は努めている。地域のシルバー人材センターから庭の手入れ、清掃等のサービスを受けている。町内の季節の行事にも参加している。		
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	評価制度にかかわらず改善課題の発見と改善への取り組みは管理者を中心に行われている。2回目の外部評価の取り組みであるが、少しずつサービス評価についての理解が進んできている。		
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	町会長、民生委員、地域包括支援センター代表、家族代表の構成メンバーで開催されて、施設の現状報告等の議題が話し合われている。しかし、定期的な開催や会議を運営に活かす段階には至っていない。	○	利用者が地域で暮らし続けるためにも、また施設と地域が支え合う方向を実現するためにも、会議を定期的開催するよう努力して欲しい。

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	市が推進している認知症キャラバンメイトに協力するなど、必要に応じて市の担当者と接触することを心がけている。		
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	介護記録に利用者の日々の様子やちょっとした気づきや表情を記録して、職員が家族に報告したり、記録を見てもらっている。介護計画書を家族に説明している。		
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	家族の訪問時には、職員は親しく家族に声を掛けるように努めながら、要望や意見を言いやすい雰囲気づくりに心がけている。		
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	職員の離職はあるが、管理者は利用者への影響を最小限にとどめるように努めている。職員は担当制をとらず、すべての職員がすべての利用者と同様のような体制を取っている。		
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	職員は資格の取得を目指すなど、知識や技術の向上に取り組んでいる。リーダー職員は日常の中で後輩職員を育てる取り組みを行っている。		
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	市内の同業者とネットワークを持ちながら情報交換を行っている。運営推進会議やサービス評価について、お互いの取組状況を話し合っている。		

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	入所時には自宅を訪問して本人の希望や思いを確認し、家族とも納得の行くまで話し合いながら、入所するようにしている。入所当初は家族に協力をお願いして訪問頻度を多くとってもらっている。		
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	利用者同士が支え合う風景もあり、職員と利用者が共に暮らしながら支え合っている様子がうかがえる。職員は利用者から学ぶ姿勢も持っている。		
<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	日常の申し送りや、定期的なカンファレンスで利用者の希望や暮らし方について職員同士で情報を交換しながら、利用者の思いの把握に努めている。		
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	職員同士の話し合いに加えて、本人や家族の希望や要望を考慮しながら、健康面はかかりつけ医と相談しながら介護計画書を作成している。		
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	月2回のスタッフ会議では利用者のカンファレンスに大半の時間を費やして、状況の変化や対応の仕方を話し合っている。3ヶ月毎に介護計画を見直し、家族にも報告している。		

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)
<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、その時々々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	事業所の機能やノウハウを活かして小規模デイの検討が計画されている。		
<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、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	利用者および家族の希望を第一に考慮してかかりつけ医での受診継続に対応するようにしている。職員が工夫した医療ノートを活用しながら、訪問診療や歯科診療等利用者の健康管理面については万全を期している。		
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	入所契約時に口頭であるが家族に対して重度化、終末期対応の施設側の姿勢を話しているが、指針を文書化するまでには至っていない。	○	終末期の対応をする、しないにかかわらず、施設の考え方や方針を文書化して利用者や家族の理解を得ることが望ましいと考えられる。
<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	職員は共同生活の中で、利用者個人の尊厳を大切にしながら、話しかけたり、誘導したりしている。個人の記録などの個人情報の取り扱いにも気をつけている。		
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	利用者の日々の暮らしについて、本人の生活リズムや体調を考慮しながら、職員同士が話し合い、連携して本人のペースを尊重した支援が行えるように努めている。		

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)
<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	調理はシルバー人材サービスを受け入れて対応しているが、利用者が配膳や後片付けに参加するなど、職員は食事に関する一連の作業を介護支援の上で大切な場面として取り組んでいる。		
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	夜間の入浴に対応するための勤務シフトを組んで、利用者の希望に応じている。職員はくつろいだ入浴をしてもらえるような支援を心がけている。		
<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	職員は利用者の生活歴や趣味を把握しながら、張り合いのある暮らしが出来るように、家事や楽しみごとの場面を演出して、利用者の残存能力を生かした取り組みに努めている。		
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	職員は天候と利用者の体調に配慮しながら戸外の散歩を支援している。玄関前の庭に出て外気に触れることも心がけている。		
<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	道路から少し上った所に位置しているために、危険防止の目的で門は施錠されている。庭は広くまた日当たりがよくベンチ等があり、玄関は鍵を掛けていないので自由に入りが出来、閉塞感を感じられない。		
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	2階からの非常階段の設置などハードウェアの準備や職員の災害対策の意識は確認できたが、マニュアルの整備や避難訓練はこれからである。	○	家族の気持ちとしても施設の災害への対応準備は気になるところである。避難誘導が慌てずに出来るように定期的な訓練が望まれる。

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)
(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	水分摂取量の管理や食事摂取量の記録は確実に行われている。利用者の健康状態に応じて栄養バランスの管理が行われている。		
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	民家の良さをキープしたグループホーム設計であるために、ハード全般に配慮が行き届いている。庭部分を含め共用空間は工夫がされ落ち着く雰囲気になっている。階段の幅や傾斜にも利用者の特性への配慮がされている。		
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	ベッドや家具は備付けで提供されているが、利用者はなじみの品物や仏壇等を持ち込んでおり、本人なりの落ち着く居室作りが職員の支援の下に行われている。		