

# 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 20 年 6 月 25 日
評価確定日	平成 20年 8 月 1 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	愛知県名古屋市中千種区内山1丁目11番16号		
訪問調査日	平成20年6月25日	評価確定日	平成20年8月1日

## 【情報提供票より】(H20年6月25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	16 人	常勤	15 人, 非常勤 1 人, 常勤換算 6.3

### (2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 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)	30,000 円	その他の経費(月額)	15,500 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11日現在)

利用者人数	16 名	男性	4 名	女性	12 名
要介護1	1 名	要介護2	2 名		
要介護3	6 名	要介護4	6 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 83 歳	最低	63 歳	最高	100 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	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】

大通りに面した2階建てのホームである。「介護はこころ」を念頭に、職員はいつも笑顔を決して絶やさず利用者として接している。若い職員も多く、利用者には教えられたり、助けてもらう事も多いと言う。身体機能の低下予防のため、嚥下体操や身体運動を習慣としている。また、手作りのカード遊びやパズルを行い、能の活性化にもつなげている。職員は日々のケアの中で学び、資格取得制度を設ける事により、常に向上心を持って取り組んでいる。そして、グループ内合同で運動会やかくし芸大会、旅行等が催され、特に運動会は家族や地域のボランティアも参加し、盛大に開催されることで、利用者同士の絆が深まり、団結力も強まるという。重度化にも対応する方針を掲げ、協力医との連携もとれているホームである。

## 【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)
	前回の評価の課題である地域との交流は、難しい地域ではあるが、ホームを理解してもらえるように、積極的に地域活動に参加し、呼びかけを行い、近隣の人々が少しずつではあるが、理解を示してくれるようになった。同業者との勉強会等、交流の機会が増え、良好な関係が築かれサービスの質の向上に反映されている。
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)
	自己評価は全体会議で職員が意見を出し、管理者がまとめた。職員は評価の意義や目的を十分理解している。そして、改善に向け意識して取り組んでいる。
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)
	2~3ヶ月に1度実施している。前回の出席者は利用者、利用者家族、主治医、施設長、法人内の他ホームの管理者である。民生委員や町の担当者が出席する時もある。ホームの行事後に開催する事が多く楽しい雰囲気の中で、行事の感想や意見、ホームの取り組みについて話し合われる。様々なテーマを取り上げ、サービスの質の向上に反映されている。
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)
	施設長は家族の意見をとても大切にしており、職員の意識も高い。家族の意見や要望を前向きに受けとめ、対応する事により、家族が協力的になり信頼関係が深まったケースもある。良い雰囲気作りが出来ている。
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、公園やホーム前の歩道の清掃時に、近隣の人々や幼稚園の子供たちと挨拶を交わし、交流を図るよう努めている。民生委員の女性部会のボランティアとの交流もあり、昨年は蛍を見せてもらい、昔を懐かしく思い出す利用者もいた。近くのスーパーに出かけ、地域の人にホームを理解してもらおうように努めている。継続していくよう望む。

## 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	法人の理念として「家庭的な環境の中でゆったり楽しく一緒に心の活性化・・・」を掲げ、事業所の方針を「介護はこころ」としている。利用者が地域の中で安心して暮らせるように、職員は笑顔を絶やさず、感謝の気持ちを忘れないよう支援している。		
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	理念は玄関等の見やすい所に掲示されている。職員採用時や全体会議、日々の関わりの中で理念に触れ、職員は常に意識しながら日々のケアに取り組んでいる。		
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	町内会に入会し、公園やホーム前の歩道の清掃時に、近隣の人々や幼稚園児と挨拶を交わし、交流を図るよう努めている。民生委員の女性部会のボランティアとの交流もあり、去年は蛍を見せてもらった。パンフレットを配布したり、近くのスーパーに出かけ、地域の人にホームを理解してもらえるよう努めている。	○	積極的に地域への呼びかけを行い、関係も広がりつつあるので、根気よく活動し、地域の人々との交流が深まることを期待する。
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	自己評価は全体会議で職員が意見を出し、管理者がまとめた。職員は評価の意義や目的を十分理解している。外部評価の結果は会議で話し合い、改善に向け意識して取り組んでいる。		
		○運営推進会議を活かした取り組み	2～3ヶ月に1度実施している。前回の出席者は、利用者、利		

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	利用者家族、主治医、施設長、法人内の他ホームの管理者である。民生委員や町の担当者が出席する時もある。行事後の楽しい雰囲気の中で、行事の感想や意見、ホームの取り組みについて話し合われる。様々なテーマを取り上げ、サービスの質の向上に反映されている。	○	地域の人々にホームの行事や、運営推進会議への参加を呼びかけ、ホームへの理解を深めてもらい、協力関係が築けるよう期待する。

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)
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	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であり、町の介護福祉課とは、行き来の機会が多く、ホームの現状を伝え、相談したり、意見を聴く等サービスの質の向上に向け取り組んでいる。		
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	月に一回「サポートハウス」通信を送り、写真等で行事の様子を知らせている。また、家族の来訪時には、声をかけ、日々の様子を話し、健康状態についても報告している。必要に応じて電話で連絡している。金銭管理は買物時にホームで立て替え、後日請求している。		
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	施設長は家族の意見をとても大切にしており、職員の意識も高い。家族の意見や要望を前向きに受けとめ、対応する事により、家族が協力的になり信頼関係が深まったケースもある。良い雰囲気作りが出来ている。		
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	同法人3ホームは、日頃から職員の行き来があり、合同の行事も多く、利用者と職員は顔馴染みの関係が築かれている。その為、職員の異動があってもダメージは殆んどない。また、ダメージが予想される異動は行わないようにしている。		
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	職員には、日々のケアの中で働きながら学ぶという意識と、資格取得制度を設けることにより、常に向上心を持って取り組めるように指導している。また、経験や力量に応じた研修やグループ内の勉強会も様々な内容で行われている。		
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	長久手町のグループホームの管理者は、3~4ヶ月に一度、お互いのホームにて、課題を決めて勉強会を開き、意見や情報の交換を行っている。同業者との良好な関係が築かれ、サービスの質の向上に活かされている。		

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)
<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	家族が見学を数回してから本人も見学をして納得の行く形での入居となっている。独居の場合職員が自宅へ伺い情報収集や不安を解消して納得してからの入居としている。入居後は職員が要望を聞き受け止めて、信頼関係を築いている。		
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	職員は利用者から家庭菜園や歌などを教えてもらうことや日常生活の中で共に「ありがとう」と言い合い、悩みや喜びも一緒に考え時には励まされたり心配されるなど喜怒哀楽を共に過している。		
<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	利用者とのゆっくり時間をかけて話をしたり、また日常生活の中で何気ないしぐさで察知したり、家族に聞くなど常に利用者の思いや意向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	介護計画は利用者、家族、医師から要望や身体状況を聞き、それを踏まえ個人記録を基にスタッフ会議で話し合い作成している。計画作成担当者は利用者本位の介護計画作成に努めている。		
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	介護計画書は毎月見直して6ヶ月毎の更新をしている。状態変化が見られる時には、医師や家族、本人と話し合い現状に見合った納得の行く計画書を作成している。		

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>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	現在利用者はいないが、指定認知症対応型通所介護の指定はうけている。また年8回ほど訪問理美容院サービスがある。かかりつけ医の通院で家族が対応できない時には職員が支援したり、医療連携体制加算があり、利用者が安心して生活できる配慮をしている。		
<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家族が対応できない時には職員が支援して、家族と共に本人の状態把握をしている。月2回協力医の往診があり、週1回看護師が定期健診や健康状態の様子観察をしている。		
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説明しており、家族、協力医やかかりつけ医と密に連絡を取り本人の希望に添う対応ができる方針がある。それを職員が共有できようになっている。		
<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	個人情報の保護については、家族に同意を得ている。職員は利用者を尊重した対応を心がけ声のトーンや声をかける姿勢に気を付けており、常に敬い大切に思い日々の生活を支援している。		
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1日の生活パターンはできているが、その日の気分や体調により変化はある。あくまでも利用者の希望に添うよう無理じいするのではなく自然体で過している。		

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	食材を利用者と一緒に買いに行き、食事作り、配膳、片付けなど利用者の力量に応じて一緒に行っている。食事は利用者と同じものを一緒に食べ、食事中は利用者同士助け合い、楽しく家族のような雰囲気である。職員は食べこぼしなどさり気ないサポートをしている。		
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	入浴は概ね午後からとなっている。時間は利用者の入りたい時間を聞きそれに合うようにしている。一人でゆっくり入浴してもらっている。入浴拒否が見られる時には、タイミングを見たり職員を変えて声をかけたりして、少なくとも週2回は入ってもらう。夜入浴希望の利用者が昼の快適さを知って昼の時間帯に変わった人もいる。		
<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	リビングにパズルが置いてあり、自由に楽しんでいる。絵を描く人、本を読む人、畑いじりの好きな人など個々に楽しみごとや気晴らしをしている。洗濯物たたみも利用者が進んで手伝ってくれる。職員は利用者の楽しみそうなパズルなどをそっと置いて見守ったり時には声をかけ触発して、日常生活が楽しくなるように工夫している		
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	散歩は近隣の公園や畑まで毎日行っている。買い物や喫茶店、外食などは小人数で行くことがある。法人の行事で日帰り旅行もある。		
<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	鍵はかけていない。職員は利用者の把握を常に行い、観察しており、外出願望のある人を見つけたら一緒に散歩にでかけている。		
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	避難訓練は年2回3. 9月に行っている。9月には夜間を想定した訓練を行っている。共に消防署の職員の指導により行い、その時は、防災食として全員でカップラーメンを食べている。		

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)
(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	食事量や水分摂取量は記録されており、水分の少ない人には声をかけて飲んでもらっている。栄養バランスも概ね取れている。		
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	リビングはテーブルや椅子、ソファが置いてあり利用者が寛げるようになっている。廊下が広く壁には法人の行事のサポート通信や作品が飾られていた。ゆったりとして居心地よく過ごしている。		
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	居室には家族の写真や馴染みの飾り、ダンスやテレビ、趣味の本などがおいてあり本人はが安心して過している。		