

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	2371500774
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 ごくらく
訪問調査日	平成 20 年 6 月 18 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	2371500774
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 ごらく
所在地	愛知県名古屋市名東区極楽2丁目232番地 (電話)052-709-7330

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20年6月18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18日 事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 15 年 3 月 28 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	16 人, 非常勤 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(耐火建築)
	2 階建て 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)	35,000 円	その他の経費(月額)	18,650 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	18 名	男性	1 名	女性	17 名
要介護1	5 名	要介護2	2 名		
要介護3	4 名	要介護4	5 名		
要介護5	2 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 85 歳	最低	75 歳	最高	94 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	星ヶ丘クリニック、城北歯科
---------	---------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

閑静な住宅地にある2階建てのホームである。玄関には季節の花が咲き、ベランダやリビングも広々として開放感がある。職員は利用者が出来るだけ自分のペースで行うことができるようにと、調理や掃除その他楽しく出来る場面の準備を心がけている。また、同法人は3ホームありマンネリ化防止とサービスの質の向上のため、職員の異動がある。毎月3ホーム合同の全体会議と、各ホームでの分科会があり職員は常に3ホームの状況を共有している。資格取得制度が設けられ、職員の向上心の鼓舞が期待されている。合同の行事のひとつである運動会は家族や地域の人々、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。利用者状態の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)
	前回の課題である事業所独自の方針については、法人の理念を念頭におき、「当たり前の生活」とし、地域との関わりをもち、安心できる居心地の良い場所で、ゆっくり楽しく生活できるよう支援している。また、一日の水分摂取量も記録され、体調変化を早期発見できるよう努めている。
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理解し、改善にむ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。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、サービスの向上に反映されている。また、日頃聴く地域の人々の意見等も内容に盛り込まれている。
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。家族の来訪時には声をかけ、何でも言ってもらえるような雰囲気作りを心掛けている。家族会もあり、出された意見や要望は、早急に会議を開き話し合い運営に反映させている。
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)
	玄関まわりの季節の花の水やりは利用者の日課である。その際に近隣の人々が声をかけてくれるようになり、利用者への理解が少しずつではあるが深まってきている。町内の清掃や消防訓練等には積極的に参加し、夏祭りには利用者の席が設けられ、ホームの行事である運動会に参加してもらおう等、地域との交流に努めている。また、施設長は地域の人々の認知症の相談にも対応している。

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「当たり前前の生活」としている。利用者それぞれの想いを大切にし、安心できる居心地の良い場所となるよう、地域と関わりながら支援している。		
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	玄関まわりの季節の花の水やりは、利用者の日課である。その際に近隣の人々が声をかけてくれるようになり、利用者への理解が少しずつではあるが深まってきている。町内の清掃や消防訓練等には、積極的に参加し、夏祭りには利用者の席が設けられ、ホームの行事である運動会にも参加してもらう等、地域交流に努めている。		
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	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。		
		○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		

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	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。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、ホームの理解を深めてもらい、協力関係が築けるように、運営推進会議への参加の呼びかけを続けていかれることを望む。

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、市との連携が図れるように積極的に活動している。他ホームを含めた現状を理解してもらえよう働きかけ、意見を聴いたり、相談が出来る関係作りに努めている。		
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	月に1回「サポートハウス」通信を送り、写真等で行事の様子をお知らせしている。また、家族の来訪時には声をかけ、日々の様子を話したり、健康状態等も報告している。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。家族の来訪時には声をかけ、何でも言ってもらえるような雰囲気作りを心掛けている。家族会もあり、出された意見や要望は早急に会議を開き話し合い、運営に反映させている。		
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どない。また、ダメージが予測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	職員採用時には研修プログラムがあり、その後は経験や力量に応じ、会社負担で研修が受けられる。法人内の研修も様々なテーマが取り上げられ日々のケアに活かされている。また、職員の希望する研修があれば、スケジュール調整を行っている。資格取得制度を設け、職員が向上心を持って仕事に望めるよう取り組んでいる。	○	全職員が日々のケアや研修で学んだ事を活かし、向上心を持って仕事に取り組めるように期待している。
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	職員はグループホーム連絡協議会の、地区別の意見交換会や食事会に参加し、情報交換を行い交流を図っている。日々のサービスや職員育成に役立て、サービスの質の向上に反映させている。		

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、場の雰囲気徐徐に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	本人や家族が入居について検討するために、いつでも見学ができるようにしている。また、通所サービスを経験し、慣れてから入居するケースも多い。家族の事情を考慮し、ケアマネと連携を図り、利用者への理解を深め対応するケースもある。入居後はホームで安心して生活してもらえるように職員と家族が協力して対応している。		
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	職員は料理や洗濯等、毎日一緒に過ごしなが、自然に教わる事が多いと言う。利用者も職員もお互いに笑顔に助けられ、元気をもらいながら生活している。また、運動会等の行事により、助け合い支えあう関係が築かれている。		
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	入居前に本人や家族と面談を行い、希望や意向を聴いている。また、言葉だけでなく生活の様子や表情などから、本人の想いを汲み取れるように心掛けている。じっくりと向き合っている。		
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	利用者が自分らしく暮らせるように、本人や家族の要望を聴き、医師のアドバイスも含め介護計画が作成されている。また、職員の日々の細かな観察により、現状を把握し、話し合いのもとに作成されている。		
		○現状に即した介護計画の見直し	介護計画は毎日見直し、その日ごとの更新を		

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)
16	37	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	介護計画は毎月見直し、6ヶ月ごとの更新をしている。状態変化がみられる時は、本人や家族の要望と、医師の意見と共に職員は十分に把握している情報を述べ検討して、目標の変更等、分かりやすく作成されている。		

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	通所介護の指定を受けており、現在3名の利用者が通ってきている。また通院に付き添ったり、買物に出かけたり等本人の希望や家族の状況などを踏まえて、柔軟な支援に努めている。		
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	ホームの協力医は月に2回の往診がある。歯科医院からも1週間に1回健診に来てもらっている。それぞれのかかりつけ医への通院は基本的には家族が対応することとなっているが、都合が悪いときは職員が付き添うこともある。		
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	5月に看取りを行なった。利用者の情報を共有して各ホームごとの分科会を行い、全員で方針を共有した。医者も頻繁に来て対応してもらった。他の法人内の職員がお見舞いと称して見に来て、様子を観察して、終末期のあり方について勉強する機会にもなっている。		
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	ホームの方針として、利用者に対して「ちょっと待って」「だめ」という言葉は使わないようにしている。常に利用者一人ひとりの誇りを尊重しながら接している。また個人情報保護についてもよく理解して支援している。		
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	起床時間など自由で、早く起きる人や遅くまで寝ている人もいる。常に職員は、利用者のペースや体調に合わせたケアを重要視し、穏やかに過ごせるよう配慮している。		

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)
(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	下ごしらえや後片付けなど利用者のできることに配慮しながら一緒に行なっている。職員は必要に応じて介助しながら利用者と同じ食事を楽しく一緒に食している。		
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	基本的に入浴は毎日でも可能で、時間帯も利用者の希望に応じている。夜間の入浴も20時までは、対応しているので職員のローテーションも工夫している。利用者一人ひとりの意向を大切にしていだき気分に入浴できるように支援している。		
(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	毎日の暮らしの中で一人ひとりにあった楽しみや役割を見つけて支援している。特に食事の手伝いはよくしている。以前旅館の仕事をしていた人は、他の利用者の面倒をよく見ている。運動会や旅行など行事に力を入れており、利用者の笑顔を引き出すよう支援している。また畑作りを最近始めたので好きな人は手		
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	日常的な外出は、裏の緑地公園へ散歩に出かけている。近くのスーパーへ買物にも行っている。ベランダが広く、畑もホームに隣接しているので天気の良いときは、ベランダや畑に出て、日常の中で戸外に出る機会を作っている。		
(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	夜間以外は玄関に鍵をかけず、職員の見守りのもと自由に外出できる環境をつくっている。ベランダへも自由に出入りできる。外出する人には後ろから付いていくか、または一緒に行くようにしている。		
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、3月と9月に消防署の協力のもと防災訓練をしている。夜間想定訓練も行なっている。訓練の日は防災食として、皆でカップヌードルを食べている。また町内で行なっている訓練に利用者も一緒に見学に出かけている。	○	ホームの訓練の際に町内への訓練の呼びかけを積極的にされることを望む。

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	栄養摂取量は記録されており、一日の水分摂取量も概ねチェックされている。また個々の状態に合わせて、きざみ食などの対応もしている。		
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	居間には利用者と一緒に作った壁面飾りを飾っている。たたみスペースもあり、寛げる空間となっている。なつかしい音楽が流れており、居心地良く過ごせるように心がけている。		
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	居室には家族の写真やダンス、イス、孫の書いた絵や大切な仏壇などが持ち込まれ、それぞれに居心地良く過ごせる居室となっている。家族が泊まる場合は、ベッドを用意して居室で一緒に泊まってもらっている。		