

# 1. 評価結果概要表

作成日 平成 21年 3月 24日

## 【評価実施概要】

事業所番号	4271101802
法人名	株式会社 サポート
事業所名	サポートピア葉山
所在地	〒851 - 2127 長崎県西彼杵郡長与町高田郷妙見2179 - 1 (電話) 095 - 855-2871

評価機関名	特定非営利活動法人ローカルネット日本福祉医療評価支援機構		
所在地	〒855-0801 長崎県島原市高島二丁目7217島原商工会議所1階		
訪問調査日	平成21年3月12日	評価確定日	平成21年4月8日

## 【情報提供票より】(H20年10月 1日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 14年 11月 1日
ユニット数	3 ユニット 利用定員数計 27 人
職員数	24 人 常勤 21人, 非常勤 3人, 常勤換算 7.5人

### (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)	48,000 円	その他の経費(月額)	実費、光熱水費15,000円	
敷 金	有( 円)	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有) 300,000 円)	有りの場合 償却の有無	有) 無	
食材料費	朝食	250 円	昼食	350 円
	夕食	400 円	おやつ	0 円
	または1日当たり 円			

### (4) 利用者の概要( 10月 1日現在)

利用者人数	27 名	男性	6 名	女性	21 名
要介護1	7 名	要介護2	10 名		
要介護3	6 名	要介護4	2 名		
要介護5	2 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 84.6 歳	最低	75 歳	最高	95 歳

### (5) 協力医療機関


協力医療機関名	尚生クリニック・松谷歯科
---------	--------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

住宅地の中に立地する当ホームは、建物の設備、環境整備が十分になされ、室内空間は家具、調度品のあしらいが落ち着きと温かさを感じさせる。職員も柔らかな物腰で支援にあたる一方、きびきびとした対応、業務に対する真摯な態度が印象的である。前年度からの課題として、職員の定着化、人材育成、職員間の連携を挙げ、ホーム・法人本部共に取り組んでいる。ことに6月に新施設長が異動、着任し、新たな体制のもとに、積極的に改善に向けて目標を持って計画内容を着実に進めている。また、地域との連携は継続して行っており、今後は福祉拠点としての役割も担うべく、介護に関する相談や救急対応の講習会の実施などで還元していく方向である。医療連携においてもかかりつけ医や近隣医療機関との連携は厚く、入居者、家族の安心と信頼を得ながら、今年度は「重度化、終末期に関する指針」を明確にし本人、家族と医療機関との話し合いを深めていきたいとしている。今後の発展に全職員チームワークをもって臨んでいかれることに期待できるホームである。

重点項目	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)
	改善計画シートを作成し、計画内容に沿って確実に取り組まれた。職員の離職を防ぐ取り組みとして、定着化と人材育成、チームワークの確認を目標に、法人本部とも協力しておこなった。職員の教育研修の強化においても同様である。また、重度化、終末期におけるホームの指針を作成し、職員に理解浸透させ、家族にも説明した。地震対策マニュアル作成も同じく迅速に取り組んだ。
重点項目	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	自己評価はユニット会議において職員の意見、気づきを挙げてもらい、施設長、管理者でまとめる方法で全員で取り組んだ。3ユニットそれぞれの取り組みへの意欲を自己評価票の「アピールしたい点」で十分に伝えられた。
重点項目	運営推進会議の主な討議内容とそれを活かした取り組み(関連項目:外部4,5,6)
	今年度前半に施設長の交代という大きな人事異動があった為、開催が困難であったが、現施設長の体制が軌道に乗ると共に昨年10月から2ヶ月に1回開催されている。家族代表、自治会役員など地域代表、行政担当職員、施設長、職員を参加メンバーとして、入居者の近況、ホームの活動報告がなされ、情報交換が交わされている。
重点項目	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)
	昨年5月に家族会を開催し、ホーム内新人事の紹介、「重度化、終末期に関する指針」の説明を行い、意見要望をうかがい了承をいただく機会とした。入居契約時に、苦情相談に関する説明を必ずしており、各ユニットリビング入り口に、苦情受付箱と並べて開示資料のファイルと相談窓口の案内を提示し情報公開と意見傾聴の姿勢に配慮している。
重点項目	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
重点項目	7月に開催した夏祭りは入居者家族を含め100名近い地域の方の参加をいただき盛況で、交流の場として定着している。老人会の定期集会への参加、自治会主催の地域の「まつり」への参加呼びかけをいただき、相互交流が今後は期待できる。またAED設置に伴い救急対応に関する講習会を実施し、緊急時のAEDの利用を地域住民に呼びかけた。地域還元にも意欲的である。

## 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 (すでに取組んでいることも含む)
<b>. 理念に基づく運営</b>					
1. 理念と共有					
	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	開設当初より法人基本理念に沿って、このホームにおいてはキーワードとして「癒し」と「エンパワーメント」を掲げて日々の支援に取り組むこととしている。地域の方との関わりの中において、いかにその人らしく、かつ心安らかに日常を過ごしていただけるかを主眼としている。		
	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	「癒し」ということでは、表情を見つめて寄り添いながらの個別の対応、触れ合いをもって安心感を持っていただくことを念頭においている。またいつまでも「その人らしく」いていただけるよう、状態を計りながら入居者に出来ることはご自身でしていただくことも心がけている。現職員はユニット会議においてこの理念に沿った支援を確認し、新規採用職員には理念、ホームの方針に関するオリエンテーションにおいて徹底することとしている。		
2. 地域との支えあい					
	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	7月に開催した夏祭りは入居者家族を含め100名近い地域の方の参加をいただき盛況で、交流の場として定着している。老人会の定期集会への参加、自治会主催の地域の「まつり」への参加呼びかけをいただき、相互交流が今後は期待できる。またAED設置に伴い救急対応に関する講習会を実施し、緊急時のAEDの利用を地域住民に呼びかけたいと地域還元にも意欲的である。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
	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	自己評価はユニット会議において職員の意見、気づきを挙げ、管理者、施設長でまとめることで全員で取り組んでいる。評価項目にある基本的な部分を押さえながら、職員それぞれの考え、思いの違いを確認し、日々の支援を振り返ることができた。昨年の外部評価の指摘を受け改善計画シートを作成し、真摯に着実に改善へ向けて取り組まれた。		
	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	今年度前半に施設長の交代という大きな異動があったため、開催が困難であったが、現施設長の体制が軌道に乗ると共に昨年10月から2ヶ月に1回開催している。家族代表、自治会、老人会役員、民生委員、長与町介護保険課職員、施設長、ホーム職員を参加メンバーとして、入居者の状況や活動報告がなされ、ホームに関するお尋ねや地域からの情報など質疑応答が交わされている。		

サポートピア葉山

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	施設長は、介護保険に関する事など疑問がある場合は行政担当者に相談、対応してもらっている。地域密着型として地域行政との報告、連絡、相談に意識して努め連携を図っている。		
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	必要時には電話で、家族の面会時に直接入居者の近況、金銭出納帳にて管理状況、職員の異動を報告し、遠方の家族には個別に請求書に添えて手紙でお伝えしている。ホーム内の広報委員会で「たより」を発行しているが、昨年4月を最後に職員の異動などホーム内の状況により停滞しているが、近々再開したいとしている。		
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	昨年5月に家族会を近隣の地域公共施設で開催した。ホーム内新人事の紹介、『重度化、終末期に関するホームの指針』の説明をおこない、意見要望をうかがい了承をいただく機会とした。ホーム入居契約時にも説明をおこなっており、各ユニットリビングの入り口に苦情受付箱と並べて開示資料のファイル、相談窓口の案内を提示し情報公開と意見傾聴の姿勢に配慮している。		
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	昨年度来、今年度前半にかけて離職者が数名あったが、昨年度評価を受け、法人本部としても人事に関して積極的に改善に取り組んだ。施設長も交代し人事に関しての安定を図るのが責務であるとして真摯に努め、在職者の努力もあって現在は好転しつつある。		
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	内部研修に関してはホーム内の介護向上委員会を中心に取り組んでいる。またかかりつけ医の協力による服薬についての研修や、拘束に関する研修など新年度の事業計画に盛り込みたいと意欲的である。		
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	長与町、長崎市双方の連絡協議会に参加している。特に目立った活動は現在はないが情報交換などおこなっている。職員から法人本部が人選して法人内の県外の事業所へ3ヶ月の交換研修をおこなっており、今年も一つのユニットの管理者が参加し、有意義な学びができたとしている。		

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>.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	<p>馴染みながらのサービス利用</p> <p>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</p>	<p>病院からの入居もあるが、口コミでの入居希望も多く、いずれも必ず本人、家族に見学いただき面談をおこなっている。希望があれば体験入居も可能である。ホームに馴染んでいけるためには家族の協力は不可欠としており、入居後帰宅願望の強い方には家族の情報をもとに支援にあたり落ち着いていただくことができた。</p>		
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	<p>本人と共に過ごし支えあう関係</p> <p>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か喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている</p>	<p>入浴や夜間の支援において職員が入居者に個別対応できる機会に、ゆっくり心の内を語ってくださることがある。昔語り、その時の思いであったりするが、情報収集や気づきの機会であると同時に、共に日々を暮らすものとして心通うことも大切にしている。</p>		
<b>.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	<p>思いや意向の把握</p> <p>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</p>	<p>担当制をとっており、アセスメントは見直しの1ヶ月前に取り直しをしている。日常の会話の中から入居者の意向の把握をし、利用者基本情報や個人記録に書き込んでいる。</p>		
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	<p>チームでつくる利用者本位の介護計画</p> <p>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</p>	<p>ユニット会議において話し合い、プランを作成している。家族の要望と共に、入居者の思い、意向をその人の言葉でプランに記載している。3ユニットとも記録書類等は共通の書式をもって共有しやすくしており、プラン作成に関しても統一性を図るべく法人本部からのチェックがある。</p>		
16	37	<p>現状に即した介護計画の見直し</p> <p>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</p>	<p>見直しは3ヶ月に1回であり、状態に応じて随時柔軟に対応している。サービス内容に即した記録が出来るようにしている。</p>		

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					
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	状況に応じて通院支援、自宅などへの送迎支援を行っている他、家族の宿泊も対応可能としており、入居者、家族のニーズに沿った柔軟な支援に努めるようにしている。		
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					
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	かかりつけ医への継続した受診支援がなされ、基本的に通院支援は家族対応となっているが、遠隔地に家族がおられたり、独居の方など状況により通院支援も対応している。提携医の他に、ホーム近隣に地域の総合病院があり24時間の対応も可能ということで医療面では安心が得られている。		
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	昨年評価後に、重度化、終末期におけるホームの指針を作成した。「医療行為の有無」をキーポイントとしてホームとして出来ること、出来ないことを明示しており、この指針の基に医療機関の判断、家族の意向を踏まえ結論を導く体制が明確に出来た。この方針は家族会においても説明され納得を得られており、施設長を中心に全職員での共有化も図られた。		
. 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	全介助の方でも常に自尊心を大切にすることに配慮を欠かさないようにしている。排泄に関する事柄は、入居者同士の視線も意識して耳元で小声で伝えるようにしている。プライバシーに配慮した支援に関する基本動作の徹底を、施設長を中心に日々全職員取り組んでおり、法人としても年1回の事業所点検において接遇をチェックし、改善指導を行っている。		
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	出来る限り個別の対応を心がけ、ユニットによっては入居者個々の日課表を作成し取り組んでもいる。例えば食事の時間も一人一人のペースを尊重し、業務優先の流れを強いることなく、職員もゆったりと対応することを心がけていることが感じられた。		

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	調理は現在欠員となっている1ユニット以外は調理専任の職員がおり、職員と共に入居者の意見、要望も取り入れながら、季節感にも配慮した献立がたてられている。配膳、後片付けなど可能な入居者が手伝われ、食事中は職員も共に食卓を囲み、同じ食事を会話と共に楽しむ支援ができています。		
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1日おき、日曜日は入浴をお休みとしているが、入居者の状態、ペース、要望に沿って柔軟に対応している。どちらかといえば入浴拒否の傾向があられる方が多いが、声かけを工夫しタイミングを図りながら、清潔保持の為に気持ちよく入浴していただけるよう心がけている。		
(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	各ユニット毎に入居者の状態で多少の違いはあるが、洗濯物干し、たたみ、食材の下拵えなど出来る範囲で家事に参加いただき、役割を担っていただいている。レクリエーションも「頭の体操」を取り入れたものを提案、支援し参加いただいております。書道、塗り絵に取り組みれ作品が掲示されているユニットもあった。		
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	ホーム周辺は急坂、狭い車道も近い為にまず安全性に配慮し、ホーム建物周りや庭を散歩したり、ウッドデッキで外気浴と、車椅子の方も含めなるべく戸外に出て外気を楽しむ支援に努めている。希望される入居者が近隣の商業施設に職員と共に買い物ができるドライブで出かけることもある。		
(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	昨年までは日中施錠することは基本的になかった。しかし外出傾向があられる入居者が玄関を出て、職員の見守りがあるにも関わらずホーム入り口の急坂で転倒事故があったことを受けて、入居者、家族への謝罪の思いと安全への強い思いから1,2階の玄関を施錠した。施錠する弊害については十分に理解しているが、ホーム周辺の地形、環境や入居者の状態を考慮し施錠を選択した。		あえて調査当日も施錠されていたその真摯な姿勢から、入居者を危険からお守りしたいという施錠への誠実な思いは理解できる。しかし、入居者、家族そして外来者が抱く心象、影響への配慮において対応策を随時柔軟に見直しされることに期待したい。入居者の状態、職員の見守りにおいて可能と思われる時間帯の短時間の開放や、開閉の度に鳴る各出入口のチャイム音の調整などの検討に期待したい。
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	年2回の消防署立会いの火災避難訓練に加え、昨年評価における指摘を受け、地震対策マニュアルを作成し火災以外の自然災害に対する備え、職員の意識付けに取り組んだ。ホーム建物は2階建てだが、地形上、2階からも出入口が駐車場に続いており、1階はデッキに続く広い掃きだし窓があり構造上避難脱出がしやすい。		

サポートピア葉山

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	各ユニット毎に、栄養バランスに配慮しながら職員が献立をたてている。嗜好票も取られ、入居者の状態に合わせて医療機関と連携をとったり、形態食など対応されている。食事の摂取量は毎食チェックしている。		
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	それぞれのユニットで、スペースやユーティリティの配置に違いがあることで、戸外が近く開放的だったり、アットホームな落ち着きや、和室やサンルーム的な部分を持つ変化のある間取りを楽しめたりと、3ユニットの個性を打ち出している。いずれも清掃、換気は行き届き、季節感が感じられるあしらいや入居者の作品の掲示もあり、豊かで快適な空間である。		
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	馴染みの家具、調度品など持ち込みの品が各居室とも多く、「その人らしさ」が十分に感じられる部屋作りへの支援がなされている。拝見させて頂いた殆どの女性の居室には使いなれた鏡台が置かれていることが、その方の人生の趣きを感じられ印象的であった。		