

# 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 21 年 6 月 17 日
評価確定日	平成 21 年 7 月 16 日
評価機関名	NPO法人 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	大阪府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21年6月17日	評価確定日	平成21年7月16日

### (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 10.18 人	

### (2) 建物概要

建物構造	造り		
	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)	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	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12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 86.2 歳	最低	72 歳	最高	98 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	寺元記念病院、長崎医院、はぶ医院、くまざき歯科
---------	-------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

代表者・施設長の二人三脚でサポートハウスは先ず藤井寺に平成12年に開設された。介護保険の始まる前、二人は、それぞれ別々の施設ではあったが特養に勤務していた。当時の施設では、介護とは名ばかりで、認知症が置いてけぼりの状態であったと言う。当たり前の生活の確保にはグループホームに限ると言う思いからの設立である。藤井寺から次の施設を探し求めて南へ、なかなか地域の理解が得られず、たどり着いたのがこの小山田である。平成18年2月に設立した。施設は河内長野市の西部、緑豊かな丘陵地に位置する。施設の特徴は、1ユニット2名の夜間の介護体制と利用者の生活習慣を大切にしたい入浴支援である。介護職員の一人は、「私どもの代表や施設長は、会議で決まったことは、すぐに実行する」と事業者と職員との信頼関係が構築されている。

## 【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)
	前回は管理者のみで自己評価を行ったが、今回は職員全員で評価の意義とねらいについて話し合い自己評価に取り組んでいる。しかし、前回の課題で取り上げられていた、地域密着型サービスとしての理念が出来ていない。したがって、近隣の人達への挨拶はしているものの、保育園・学校・地域の行事等への積極的な参加も少ない。
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)
	運営者・管理者は、自己評価の内容について、他のケアスタッフと話し合いながら評価し、その改善計画に取り組んでいる。
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)
	メンバーは、町会長・市担当職員・地区民生委員・家族代表・事業所職員で構成されている。そこでは事業所や利用者の状況、自己評価で見えてきた改善課題への取り組みなどを報告するとともに、意見要望を受けるなど双方向的に話し合い、サービスの質の向上に活かしている。
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)
	家族会は設けられていないが、苦情窓口や意見箱を設置したり、家族等の来訪時に意見を聞き出すようにしている。また、その意見はミーティングや運営推進会議などに図り、運営に反映するようにしている。
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)
	運営推進会議のメンバーに自治会長や民生委員の参加があるにも拘わらず、地域性もあり自治会等に参加の機会を得ていない。したがって、地域行事や諸活動への積極的な参加は出来ていない。

## 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	基本理念「ゆっくり、いっしょに、楽しく、ゆたかに」を、地域とどう融合させていこうとするのか、地域密着型として事業者独自の言葉とするものが見られない。	○	地域密着の意義を理解し、利用者・家族・職員・が納得し共有できる理念の再構築が望まれる。
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	理念はリビングルームに掲示して、毎日のミーティングでお互いに確認しあいながら、具体的な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	運営推進会議のメンバーに自治会長や民生委員の参加があるにも拘わらず、地域性もあり自治会等に参加の機会を得ていない。したがって、地域行事や諸活動への積極的な参加は出来ていない。	○	ホームに住民票を有する利用者のためにも、自治会・老人会への参入について民生委員の助力を得るなどして、地域のなかでの暮らしの充実に努めることを期待する。
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	運営者・管理者は、自己評価の内容について、他のケアスタッフと話し合いながら評価し、その改善計画に取り組んでいる。		
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	メンバーは、町会長・市担当職員・地区民生委員・家族代表・事業所職員で構成されている。そこでは事業所や利用者の状況、自己評価で見えてきた改善課題への取り組みなどを報告するとともに、意見要望を受けるなど双方向的に話し合い、サービスの質の向上に活かしている。		

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)
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	折に触れ、市役所の窓口へ出向いて行って、事業所の実情を報告したり相談したりしている。また、地域グループの研究会や勉強会にも市職員が参加している。		
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	家族等の来訪時には、利用者の日頃の暮らしぶりや健康状態について報告している。その他、月末には金銭出納簿のコピーを添付して報告すると同時に、暮らしぶりや健康状態についても報告を行っている。		
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	家族会は設けられていないが、苦情窓口や意見箱を設置したり、家族等の来訪時に意見を聞き出すようにしている。また、その意見はミーティングや運営推進会議などに図り、運営に反映するようにしている。		
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	職員の異動は出来るだけ抑えるようにし、馴染みの職員が継続的に利用者を支援する体制になっている。やむを得ず離職する際にも引き継ぎの期間を設け、利用者と共に歌で送り出すなどの工夫をしている。		
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	管理者は施設交流会の勉強会で得た研修内容を基にした職員研修を、その都度行っている。また、2ヶ月に一度、職員が交互に独自のテーマを見つけて発表者となり、研修会を行っている。		
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	河内長野市内にある7箇所のグループホームとネットワークを持ち、情報交換や勉強会を行いながら、その活動を通じてサービスの質の向上をさせていく取り組みをしている。		

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>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	サービスをいきなり開始するのではなく、本人や家族等がホームへ見学に来てもらうことから始め、職員が自宅へ出向いて行くなど、徐々に雰囲気に馴染めるように工夫をしている。		
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	職員は利用者を介護されると言う一方的な立場に置かず、ともに生活する仲間同士として、お互いに悩み事を話し合い支え合う関係を築いている。		
<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	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望や意向を、生活歴や日々の暮らしや行動の中から汲み取るようにしている。困難な場合は、家族等と話し合うなど本人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	利用者本人や本人をよく知る家族等関係者から、希望、気付きや意見などを出してもらい利用者主体の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	介護計画の期間に応じた見直しを行っているが、状態が変化した時は介護計画の期間終了前であっても、本人や家族等と話し合いをしながら見直しを行っている。また、月に一度モニタリング、その時々気づきや意見を交換、最大限にそれらを反映させながら現状に即した介護計画を作成している。		

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	本人や家族等の状況に応じて、病院への送迎や特別な外出、墓参りなどの支援を行っている。		
<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	事業所の協力医の他、利用者本人や家族等の希望する今までのかかりつけ医の往診が受けられるよう支援している。		
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	重度化に伴う意思確認書は作成していないが、退所の条件として運営規約に入院治療が必要になった時、あるいは必要なサービス提供が困難になった時と記載すると同時に、本人や家族等に都度説明し理解を得ている。		
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	「プライバシー」に関する研修会に於いては勿論のこと、日々のミーティングでも利用者への言葉掛けに対する配意の徹底を確認している。事業所内では利用者へのさり気ない介助や言葉掛けが見られた。		
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	事業所では一日の大まかな流れはあるものの、利用者一人ひとりがその日したいことを大事にし、入浴の時間など生活のリズムに合わせた支援をしている。		

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>(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	シルバー人材センター等、外部の協力を得てはいるものの、献立作りは利用者と相談しながら決めている。配膳や後片づけの様子も職員と利用者が一体になって、家庭的な雰囲気のもと行われていた。		
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	曜日や時間帯を事業所の都合で決めてしまわずに、利用者の今までの生活習慣を大切に、曜日や午前・午後など希望に合わせた支援をしている。また、入浴を拒む人への対応は浴槽に花を浮かべたり言葉掛けの工夫をするなど、一人ひとりに対応した入浴支援が行われている。		
<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	一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、楽しみ事として、朝顔の鉢植えや毛筆による毎日の献立表などで力を発揮してもらい、気晴らしの支援をしている。		
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	雨天など悪天候の時以外は、ほぼ毎日、利用者の希望に添って散歩にいつている。また、外出を拒否される利用者には事業所の庭にベンチを置き、外気浴の機会が作られている。		
<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	事業所の門から、かなり急な坂で道路に通じている。その道路は、車の往来も多く非常に危険な状態であるため門は施錠されている。しかし、玄関は開放されており庭とは自由に入出入りが出来るようになっている。そして、利用者それぞれが自由に庭へ出て外気浴を楽しんでいる。閉塞感は感じられない。		
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	災害対策は事業所内で、1年に2度、職員と利用者が一緒になって消防署の指導の元に行っている。その結果も報告している。		

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	一人ひとりの嗜好を採り入れた献立をつくりながら、一日の栄養摂取量や水分摂取量はチェック・記録し、状態や習慣に応じた支援をしている。		
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	玄関にソファを置き、季節の花を飾るなど、利用者にとって居心地よく過ごせる工夫が見られる。また、居間には利用者の書いた素晴らしい文字の献立表が掲げてあり、アロマオイルでリラクゼーションするなど色々な工夫や配慮がそこかしこに見られる。		
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	利用者それぞれの居室には、写真や使い慣れた日用品、仏壇にいたるまで馴染みのものが持ち込まれ、利用者が居心地よく過ごせる配慮がされている。		