

## 1 自己評価及び外部評価結果

## 【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4070901485		
法人名	医療法人 友愛会		
事業所名	グループホームサンテラス		
所在地	福岡県福岡市博多区諸岡4-26-16		
自己評価作成日	平成23年1月25日	評価結果確定日	平成23年3月18日

事業所の基本情報は、公表センターページで閲覧してください。

基本情報リンク先	<a href="http://kohyo.fkk.jp/kaigosip/Top.do">http://kohyo.fkk.jp/kaigosip/Top.do</a>
----------	---

## 【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社 アーバン・マトリックス 評価事業部		
所在地	福岡県北九州市小倉北区紺屋町4-6 北九州ビル8階		
訪問調査日	平成23年2月8日		

## 【事業所が特に力を入れている点・アピールしたい点(事業所記入)】

サンテラスは、建物の中に居ながら天窓からは日が射し込み、各居室や皆が集い団欒をするリビングにある大きな窓からは気持ちの良い風が吹き込む、その名前通りの温かいグループホームです。建物の雰囲気はもちろん、いつも入居されている方の明るい笑い声、歌い声に溢れており、入居されている方々からの元気ももらって職員はいつもニコニコ元気よく笑顔で働いています。見学に来た方から「建物も雰囲気も明るいですね」と言って頂けることが、私達の一番の自慢です。

## 【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】

## . サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) 項目 1~55で日頃の取り組みを自己点検したうえで、成果について自己評価します

項目	取り組みの成果 該当するものに 印	項目	取り組みの成果 該当するものに 印
58	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:25,26,27)	65	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができている (参考項目:9,10,21)
59	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:20,40)	66	通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている (参考項目:2,22)
60	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:40)	67	運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりが広がったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)
61	利用者は、職員が支援することで生き生きした表情や姿がみられている (参考項目:38,39)	68	職員は、生き活きと働いている (参考項目:11,12)
62	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目:51)	69	職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う
63	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている (参考項目:32,33)	70	職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う
64	利用者は、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らせている (参考項目:30)		

自己評価および外部評価結果				
自己	外部	項目	自己評価	外部評価
			実践状況	実践状況
<b>理念に基づく運営</b>				
1	(1)	理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義をふまえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	「住み慣れた地域でその人らしい生活」を理念に掲げ、実践に繋げる為に職員全員が名札と共に理念を記載したものを携行し、各フロアに理念を掲示し、さらに会議の際は唱和することで再認識をしながら実践につなげている。	
2	(2)	事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	地域の体育祭(今年は雨天にて中止)や文化祭へ入居者・職員共に参加をしている。また、地域の保育園(今年は百日咳の為中止)との交流や中学生福祉体験の受け入れを行っている。	
3		事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	毎月第3金曜日午前中を介護相談窓口として地域に開いている。運営推進会議の委員に認知症サポーターの資格を持つ民生委員があり、運営推進会議を通じ民生委員と共に認知症の人への理解を地域へ広めるよう努めている。	
4	(3)	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	運営推進会議にて外部評価の結果を報告し、今後の取り組みについて話し合いを行っている。	
5	(4)	市町村との連携 市町村担当者とは日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取り組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くように取り組んでいる	地域包括支援センターに運営推進会議への参加を呼びかけたり、地域包括支援センターへ施設便りやパンフレットの配布や持参をし、市より出前講座に来ていただくなど市町村担当者と連絡を密にとっている。	
6	(5)	身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定地域密着型サービス指定基準及び指定地域密着型介護予防サービス指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	職員が研修に参加し、後日伝達講習を行うと共に月に一度身体拘束について会議をし、職員が回覧出来るようにしている。各フロアに「身体拘束ゼロの手引き」を配布し、職員がいつでも閲覧出来るようにしている。	
7		虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止関連法について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	職員が研修に参加し、後日伝達講習を行うことで管理者を含む全ての職員の意識を高めるように努めている。管理者は普段から入居者や職員の様子に注意し、両者の訴えに耳を傾け虐待の早期発見に努めている。	

福岡県 グループホーム サンテラス

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
8	(6)	権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	管理者を含む全ての職員が研修に参加した職員からの伝達講習によって、学ぶ機会を持っている。家族から成年後見制度利用の相談があった場合は、医師へ診断書の依頼など支援を行っている。		
9		契約に関する説明と納得 契約の締結、解約また改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	契約時には丁寧に説明をすることはもちろん、質疑応答には時間をかけ、入居前に不安や疑問を解決出来るよう努めている。		
10	(7)	運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望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	面会時に家族と話す際やケアプランの説明時に意見や要望もお伺いしている。施設には無記名の意見箱を設置している。苦情と思われる内容には、苦情に関する常設の窓口を設け、マニュアルを設置し、早期改善に努めている。		
11	(8)	運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている	月に一度行うミーティング時に意見や提案を聞く機会を設けている。		
12		就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている	研修に行く機会を出来る限りも設けられるように勤務調整をし、特に入職初期には定期的に面談の機会を設け、ストレスとなっていることを取り除けるように配慮し、離職防止に努めている。		
13	(9)	人権の尊重 法人代表者及び管理者は、職員の募集・採用にあたっては性別や年齢等を理由に採用対象から排除しないようにしている。また事業所で働く職員についても、その能力を発揮して生き生きとして勤務し、社会参加や自己実現の権利が十分に保証されるよう配慮している	職員の募集・採用にあたっては性別や年齢等を理由に採用対象から排除することはない。例えば、働く職員が資格取得の為に勤務希望を出す際には最大限考慮をしている。		
14	(10)	人権教育・啓発活動 法人代表者及び管理者は、入居者に対する人権を尊重するために、職員等に対する人権教育、啓発活動に取り組んでいる	職員の誰かに必ず外部の人権研修のに参加してもらい、その後職員に伝達講習を行うことで人権教育、啓蒙活動としている。		

福岡県 グループホーム サンテラス

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
15		職員を育てる取り組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、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	内外の研修や勉強会の参加希望には、勤務の調整をし、出来る限り参加出来るよう取り組んでいる。		
16		同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、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	研修に参加した際に同業の受講者と情報交換をし、互いの施設の見学などを企画している。		
<b>安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
17		初期に築く本人との信頼関係 サービスを導入する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	面談にて利用者の入居前の生活様式を伺い、入居後も不安からふさぎ込まない気配りし、生活に慣れて頂くための関係づくりに努めている。		
18		初期に築く家族等との信頼関係 サービスを導入する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	入居前には必ずホーム内の雰囲気などを見学して頂く。家族の不安や悩み、思いをじっくり話していただく機会をつくり、理解し受け止める努力をしている。		
19		初期対応の見極めと支援 サービスを導入する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	医師や居宅介護支援事業所のケアマネージャーなどにも相談しながら利用者や家族が必要としている支援を見極めている。		
20		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、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	人生の先輩として敬いながら、利用者の出来る事を生活の中に取り入れ、一緒に行い、教えていただいたりしながら関係を築いている。		
21		本人を共に支えあう家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場におかず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	利用者と家族の間に立ち、お互いがよい関係を築いて行けるように相談にのっている。良いアドバイスが出来るように職員同士で話し合っている。		
22	(11)	馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	入居前からのご友人やご近所の方が気軽にいつでも会いに来ていただけるように声掛けし、良い雰囲気でお迎えできるよう努めている。また、ドライブに行ったり、馴染みの場所へ一緒に出掛けるよう心がけている。		

福岡県 グループホーム サンテラス

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
23		利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せず に利用者同士が関わり合い、支え合えるような 支援に努めている	入居者同士が自由に仲良く談話できるよう なソファを置いている。利用者の性格をよ く理解し信頼し合える人間関係作りをお手 伝いしている。		
24		関係を断ち切らない取組み サービス利用(契約)が終了しても、これまでの関 係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族 の経過をフォローし、相談や支援に努めている	退去後も、いつでも、顔を出していただける よう、玄関を開放している。また、お立ち寄り いただいた際は、明るく声を掛け困っている 事はないか尋ねるように努めている。		
<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>					
25	(12)	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	ケアプラン作成時や見直しの際に、利用者・ 家族双方に要望を聞いて、日常のコミュニ ケーションでも思いや希望の把握に努めて いる。		
26		これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環 境、これまでのサービス利用の経過等の把握に 努めている	入居時の面談で情報を収集し、センター方 式にて生活歴を把握し、利用者・家族とのコ ミュニケーションからも情報を収集し把握に 努めている。		
27		暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する 力等の現状の把握に努めている	利用者との日頃の関わりから個々のニーズ や生活のリズムを理解し、出来るだけ総合 的に把握するように努めている。		
28	(13)	チームでつくる介護計画とモニタリング 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、現状に即 した介護計画を作成している	利用者と家族から要望を聞き、カンファレン スにより職員からもアイデアを出し合い介護 計画を作成している。		
29		個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を 個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら 実践や介護計画の見直しに活かしている	日々の記録は、利用者の言動やどのような 介護を実施したのか、誰もがわかりやすい ように記入している。		

福岡県 グループホーム サンテラス

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
30		一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	受診の時など、必要に応じ看護師や職員が付き添い、状態報告し、医師、看護師、介護職が連携しグループホームでの生活を継続できるよう支援している。		
31		地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	地域自治会長・民生委員・地域包括支援センターなどと意見交換を行い、ボランティアへの呼びかけを行っている。		
32	(14)	かかりつけ医の受診支援 受診は、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	利用者や家族の希望により、かかりつけ医があり、家族の付き添いもあり、また必要に応じ職員が付き添い、状態報告を行い適切な医療を受けられるように支援している。		
33		看護職との協働 介護職は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が適切な受診や看護を受けられるように支援している	看護師を配置し、日常の健康管理や受診の付き添いを行っている。また利用者・家族が体調の変化など気軽に看護師に相談していただけるように声掛けをしている。		
34		入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できるように、又、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。あるいは、そうした場合に備えて病院関係者との関係づくりを行っている。	入院時、医療機関へ情報提供を行い、入院中も医療機関の情報交換し、早期退院に向けて連携している。		
35	(15)	重度化や終末期に向けた方針の共有と支援 重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人・家族等と話し合いを行い、事業所でできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	利用者及び家族の意見を確認しながらかかりつけ医、看護師と連携し職員間でも対応方針を話し合い支援に取り組んでいる。		
36		急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備えて、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	定期的な訓練は行っていないが、マニュアルを全職員に配布し、積極的に研修に参加し、伝達講習を実施し実践力の向上に取り組んでいる。		

福岡県 グループホーム サンテラス

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
37	(16)	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全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	様々な災害を想定し、防災訓練を実施し、避難方法や経路の確認をしている。災害受診監視盤や消火器の使用方法を指導し、迅速・的確に対応できるよう取り組んでいる。		
<b>その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
38	(17)	一人ひとりの尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	一人一人の人格を尊重し、その人に合わせたコミュニケーションをとっている。プライバシーや個人情報にも留意した対応・声掛けを心がけている。		
39		利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	利用者の希望や思い、やりたい事や困っている事など日頃のコミュニケーションの中で把握に努めている。		
40		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	個人のニーズや生活のリズムを受容するよう努めている。日々のコミュニケーションや申し送りや情報交換し、利用者の希望に副えるよう支援している。		
41		身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している	基本的には利用者本人に決めていただき、困難な場合は必要に応じた介助を行っている。季節に不具合な装いの時は、さりげなく声掛けを行うよう支援している。		
42	(18)	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	それぞれの能力にあわせ、職員が見守り・声掛けをしながら食事の準備や片付けをしている。食事中はBGMを流し、心穏やかに食事をして頂けるよう心掛けている。職員も同じ物を同じテーブルで食することで楽しく会話ができる場を設けている。		
43		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	利用者の状態にあわせ、普通食・刻み食・ソフト食を提供している。嚥下障害の利用者には、トロミ剤を使用し、スムーズに食していただけるようしている。水分摂取は、自由に飲水していただけるよう冷蔵庫内に白湯・麦茶を準備している。		

福岡県 グループホーム サンテラス

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
44		口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないよう、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	起床時、毎食後に声掛けし誘導。一部介助にて口腔ケア実施している。義歯使用者は、就寝前に回収しポリドント洗浄している。定期的に歯科往診があり、治療だけでなく口腔ケアもしてもらう。		
45	(19)	排泄の自立支援 排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして、トイレでの排泄や排泄の自立にむけた支援を行っている	個々の力や排泄パターンに合わせリハビリパンツ、パットを使用し、声掛け・見守り・一部介助にて排泄の失敗に対応したり、排便コントロール(Dr.指示)を行っている。迷わないようにドアにトイレと大きく表示している。		
46		便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	排便困難な利用者には、起床時など水分や乳製品の摂取を促し、無理のない範囲で歩行等運動をしていただき便秘の予防に努めている。		
47	(20)	入浴を楽しむことができる支援 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、職員の都合で曜日や時間帯を決めず、個々にそった支援をしている	利用者個々の状態を把握した上で、本人の希望に副って誘導し、ゆっくり楽しんで入浴していただけるよう声掛けし支援している。		
48		安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	夜間しっかり睡眠をとって頂くために、日中は無理のない程度、レクリエーションや体操などで体を動かして頂くようにしている。		
49		服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	利用者全員の処方箋をまとめたファイルを作り、スタッフがいつでも確認できるようにしている。誤薬がないように2重チェックを徹底し、症状の変化があれば、随時担当医に報告している。		
50		役割、楽しみごとの支援 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、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	個々にあった役割、出来る事を見出し、家事や軽作業など一緒に行うようにし、張り合いのある生活が送れるよう支援している。		

福岡県 グループホーム サンテラス

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
51	(21)	日常的な外出支援 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に努めている。又、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	その日の天候や体調を考慮しながら近くの公園や近隣を散歩し、気分転換を図っている。ドライブの希望があるが、デイスービスとの共用車なので、(デイスービスの利用がない)日曜日に企画して行けるように調整している。		
52		お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している	個々の管理能力に応じ、最低限の金額を管理していただいている。ある程度の高額になると事務所の金庫で保管し、買い物の時などにお金を渡しし本人が支払っていただくよう支援している。		
53		電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	電話はスタッフルームに設置してあるが、利用者が自由に使えるようにしている。また番号など解らない時などはスタッフが電話をかけ取り次ぐようにしている。電話希望が多い方は家族の負担を考慮し模擬電話にて対応している。		
54	(22)	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)が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激(音、光、色、広さ、温度など)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	日中は自然の光が窓から取り込めるように工夫し、眩しい時はカーテンで調整している。廊下や居間に季節の花や正月にはしめ縄を飾るなど季節感を出している。		
55		共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	居間にソファを置き、自由に気の合う利用者と一緒に談話を交わしたり、ゆったりと一人で座って過ごせるスペースを作っている。		
56	(23)	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	入居前の生活で利用していた家具や寝具などを持ち込んで頂き、できるだけ環境を変えずに安心して過ごしていただけるよう支援している。本や衣服も好みに合わせて家族に持参していただいている。		
57		一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	転倒等の事故が起きないように安全に配慮しながら、食器洗いや掃除などはできる限りご自分でしていただくよう支援している。		