

# 1. 評価結果概要表

作成日 平成 20 年 9 月 12 日

## 【評価実施概要】

事業所番号	4071000865		
法人名	株式会社 エレガンス福岡		
事業所名	グループホーム 愛・あい(本社)		
所在地	福岡市中央区福浜2丁目1-5 〒 810-0066 (電話) 092-781-8000		
評価機関名	社会福祉法人 福岡市社会福祉協議会		
所在地	福岡市中央区荒戸3-3-39		
訪問調査日	平成20年9月5日	評定確定日	平成21年4月3日

## 【情報提供票より】(平成 20 年 8 月 31 日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 15 年 4 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	18 人	常勤 11 人	非常勤 7 人 常勤換算 13.4 人

### (2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート造り 3階建ての～ 2～3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)	3万7千～5万5千 円	その他の経費(月額)	円	
敷金	有( 円)	無		
保証金の有無(一時金を含む)	有( 25万～30万 円) 無	有の場合 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日あたり 1,400 円程度			

### (4) 利用者の概要( 8 月 31 日現在)

登録人数	18 名	男性	3 名	女性	15 名
要介護 1	4 名	要介護 2	8 名		
要介護 3	5 名	要介護 4	0 名		
要介護 5	1 名				
要支援 1	名	要支援 2	名		
年齢	平均 84.8 歳	最低 64 歳	最高	96 歳	

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	福岡記念病院	ももちすこやかクリニック	白本歯科
---------	--------	--------------	------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

最寄のバス停から徒歩約1分、幹線道路に面した高層団地の入り口にあり、交通の便はとて良く、地域商店街も徒歩圏内にあるなど、生活しやすい環境にある。入院設備と自宅を兼ね備えた病院であったビルを改装しており、居室自体が持つ雰囲気がそれぞれ異なり、そこに住む利用者と相まって、利用者のその人となりがある居室となっている。地域商店街での月に1度の「よろず相談所」の開催、地域にある他の福祉施設関係者、学校関係者、地域住民が参加するネットワーク作りなど、地域との幅広い連携への取組みは特筆すべき点である。また、商品配達のため地域の商店主がホーム内へ上がってくる姿を見かけるなど、地域の中でごく普通の日常生活が営まれている。今後とも、地域とともに質の向上への取り組みや地域貢献が大いに期待できるホームである。

## 【重点項目への取組状況】

重点項目	<b>前回評価での主な改善課題とその後の取組、改善状況(関連項目:外部4)</b> 前回の外部評価結果については、運営推進会議で報告を行うなど、質の向上に向けた取組みがある。
	<b>今回の自己評価に対する取組み状況(関連項目:外部4)</b> 今回の外部評価受審にあたり、合同会議の際に職員全員で内容について協議するなどの取組みがある。
重点項目	<b>運営推進協議会の主な検討内容及びそれを活かした取組み(関連項目:外部4,5,6)</b> 民生委員、自治会長、地域包括支援センター職員、近隣にある学校関係者等の参加により2ヵ月毎の開催がある。運営推進会議では、外部評価結果の報告や改善策についての検討、地域情報を得ての地域行事への参加、非常災害時の協力体制への働きかけなど、活発に協議されている。
重点項目	<b>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8,9)</b> 家族の来所時や家族交流会を利用した説明報告がある。毎月の「たより」や遠方の家族に対しての生活状況連絡表を用いての状況報告、その都度の電話連絡などの報告が行われている。
重点項目	<b>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</b> 地域商店の利用、地域バザーや地域のお祭り、校区運動会などの見学を通じて地域住民との交流が図られている。商品配達のため商店主がホームへあがってくる姿を見かけるなど、地域の中でごく普通の日常生活が営まれている。また、地域商店街での月に1度の「よろず相談所」の開催、地域にある他の福祉施設関係者、学校関係者、地域住民が参加するネットワーク作りなど、幅広い連携への取組みがある。

## 2. 調査報告(詳細)

外部 評価	自己 評価	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 したい項目)	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)
理念に基づく運営					
1 理念の共有					
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	法人全体としての理念の中に地域との連携が うたわれており、地域とのふれあい・地域への 還元を意識したケアが日常的に行われている。		
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	入職時に理念の説明が行われている。また、 朝礼時に理念の唱和が行われている。職員は地 域とのかかわりを意識し、いたわりの心を持ち 精神的な痛みの理解に努めるなど、理念に基づ いた支援を行っている。		
2 地域との支え合い					
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	地域商店の利用、地域バザーや地域のお祭 り、校区運動会などの見学を通じて地域住民と の交流が図られている。商品配達のため商店主 がホームへあがってくる姿を見かけるなど、地 域の中でごく普通の日常生活が営まれている。		
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	前回の外部評価結果については、運営推進会 議で報告を行うなど、質の向上に向けた取組み がある。今回の受審にあたり、合同会議の際に 職員全員で内容について協議するなどの取組み がある。		
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	運営推進会議では、外部評価結果の報告や改 善策についての検討、地域情報を得ての地域行 事への参加、非常災害時の協力体制への働きか けなど、運営推進会議を生かした取組みがあ る。		

外部評価	自己評価	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項目)	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	運営推進会議に、地域包括支援センター職員や社会福祉協議会職員の参加があり、行政関係者及び地域住民を交えての関係作りへの取り組みがある。		
7 追加	10	権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、地域福祉権利擁護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、必要な人にはそれらを活用できるよう支援している	制度に関して、必要に応じて家族への説明は行っているものの、全家族に対しての説明等は行われていない。また、職員への勉強会等の取り組みもなく、今後の課題である。		全職員が日常生活自立支援事業（地域福祉権利擁護事業）や成年後見制度について理解を深めることができるような取り組みを期待します。また、運営推進会議等を利用して、広く情報を発信し、積極的かつ繰り返しの説明への取り組みを期待します。
4 理念を実践するための体制					
8 (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	家族の来所時や家族交流会を利用した説明報告がある。毎月の「たより」や遠方の家族に対しての生活状況連絡表を用いたの状況報告、その都度の電話連絡などの報告が行われている。		
9 (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	来所時の説明や家族交流会などを利用して、家族の思いや意見・要望等を引き出すような工夫がある。寄せられた意見や要望等は職員間で協議するなど、柔軟に対応している。		
10 (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	新しい職員が入職した場合は、1ヶ月は主に利用者にかかわるなど、馴染みの関係づくりへの取り組みがある。管理者と職員との面談を通じて、職員の悩みや意向を汲み取るなど、離職を最小限に抑えるよう取り組んでいる。		

外部 評価	自己 評価	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 したい項目)	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 人材の育成と支援					
11	19 追加	<p>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。</p> <p>また、事業所で働く職員についても、その能力を發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</p>	<p>職員採用に関しての制限は何ら設けておらず、やる気や熱心さを重点に採用している。職員の能力や意見を余暇活動時に發揮してもらうなど、やりがいをもって勤務できるように支援している。</p>		
12	20 追加	<p>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</p>	<p>日常のケアを通じて高齢者の人権尊重としての意識は強く持っているものの、広く差別問題や障がい者問題などの職員の人権意識を喚起するような勉強会・研修などへの取組みはこれからである。</p>		<p>広義においての人権問題について、社会的に問われている現状です。職員の人権に対する認識を深めるため、地域や行政等で行われる講演会や学習会への参加、事業所・法人全体としての出前講座の利用などの勉強会への取組みを期待します。</p>
13 (10)	21 (19)	<p>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</p>	<p>各種研修案内をファイリングし、希望を募るなど、外部研修への参加の機会を確保している。また、職員のスキルや経験を考慮して研修参加を薦めたり、法人全体の勉強会の実施など、質の向上へ向けての取組みがある。</p>		
14 (11)	22 (20)	<p>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</p>	<p>地域にある他の福祉施設関係者も参加する、地域会議への参加を通じてネットワーク作りを行っている。地域会議を通じて、職種を超えた様々な情報交換や連携への取組みがある。</p>		

外部 評価	自己 評価	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 したい項目)	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)
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					
15 (12)	28 (26)	馴染みながらのサービス利用 本人が安心して、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、場の雰囲気に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	入居前の見学や体験入居の利用が可能である。併設のサービス利用者の申込みもあり、いくつかのグループホームの見学を通して、利用者が納得したうえで利用開始をすすめるなどの工夫がある。入居したての利用者に対しては特に話を傾聴するなど、精神的な安定を図っている。		
2 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援					
16 (13)	29 (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か喜ぶ哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	日常のケアを通じて、利用者の言動や反応から精神的な支えを得ている。また、子育てや夫婦関係、洗濯の仕方など、様々な場面を通じて学んでいる。職員と利用者は、お互いにねぎらいの言葉をかけあうなど、お互いの存在を支えあう関係が伺えた。		
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					
17 (14)	35 (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	入居時の面談や日常のかかわりを通じて、利用者・家族の思いや希望などの把握がある。把握した内容はセンター方式の様式に記載し、職員間で情報を共有し、3ヶ月に1度内容を見直し介護計画に反映させるなどの取り組みがある。		
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					
18 (15)	38 (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ィアを反映した介護計画を作成している	面会時や介護計画書作成時に家族の意向や希望を把握し、日常のケアを通じて利用者本人の思いなどを把握し、担当者会議やケアカンファレンス時に職員間で協議しての作成がある。		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
19 (16)	39 (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	毎月のケアカンファレンス時に、全利用者についての確認が行われている。ケアカンファレンスの内容は、見直しや特変がある利用者の内容に留まっており、ケアカンファレンス記録という点では今後の課題である。		状況の変化がなくとも、月に1度程度は新鮮な視点で利用者・家族の意向や状況の確認を行った内容について、職員間の意識の統一と情報の共有として、ケアカンファレンス記録の充実を期待します。
3 多機能性を活かした柔軟な支援					
20 (17)	41 (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	地域商店街での月に1度の「よろず相談所」の開催、家族対応が無理な場合の専門診療科への受診の付き添い、馴染みの美容室の利用支援などの柔軟な支援体制がある。		
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					
21 (18)	45 (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	ホーム協力医の他に、今までのかかりつけ医の利用も可能である。利用者の状況に応じて往診や専門診療科への受診支援など、その時々に応じて適切な医療受診への支援がある。		
22 (19)	49 (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、終末期を看取った経験があり、状況により必要な家族に対しては、意向の把握が行われている。利用者の思い等については、日常のケアを通じて把握しているが、情報の共有としての取組みは今後の課題である。		出来るだけ早い段階で、全ての利用者・家族へ働きかけを行い、把握した情報の共有と、今後予想される状態変化に応じた話しあいや本人・家族の希望に沿っての支援体制に努めていただくことを期待します。

外部 評価	自己 評価	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 したい項目)	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)
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					
23 (20)	52 (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	利用者の視線に合わせた会話やゆっくりとし た声かけ、丁寧に謝意を表すなど、利用者を尊 重した対応が見受けられた。		
24 (21)	54 (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	日中の過ごし方、入浴や食事のペース、食後 の過ごし方など、利用者一人ひとりのペースや 希望を優先した対応が見られた。		
(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					
25 (22)	56 (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 者と職員が一緒に準備や食事、片付けを している	各ユニット毎に、利用者の希望を聞きなが ら、1週間分の献立が作成されている。野菜を 切るなどの下準備や配膳・下膳など、利用者 と職員が一緒に行っている。食事の支度時の匂 いや音、利用者と職員が一緒に和やかに食事を とるなど、食への働きかけが伺われた。		
26 (23)	59 (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週間に2回の入浴日の設定であ るが、月曜～土曜日まで入浴準備されており、 希望により毎日の入浴が可能である。好みのシャ ンプーや石けんなどを使用でき、入浴が楽しみ となるような工夫がある。		

外部 評価	自己 評価	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 したい項目)	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) 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					
27 (24)	61 (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	食事の下ごしらえ、洗濯物干しやたたみ、お 花の手入れ、趣味の陶芸の継続、新聞を読むな ど、利用者の生活歴や趣味などを把握したうえ での働きかけがある。		
28 (25)	63 (61)	日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさず、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	天候の良い時の散歩、買い物、希望によるド ライブ、馴染みの美容室への外出など、戸外に 出る機会を捉えての支援がある。		
(4) 安心と安全を支える支援					
29 (26)	68 (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	日中は開錠されており、自由に入出りでき る。職員は利用者の状況を良く観察しており、 職員間で情報伝達と共有を行い、一緒に出かけ るなど、利用者の自由な暮らしを支えるとも に安全面に配慮した取組みがある。		
30 (27)	73 (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	年に2回の避難訓練の実施がある。運営推進 会議時に緊急時の地域協力への呼びかけ・検討 を行うなどの働きかけが行われている。		
(5) その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援					
31 (28)	79 (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	料理の本等を参考に、カロリーやバランスを 考慮したメニューの作成がある。利用者の嚥下 状態に合わせて小さくほぐしたり、刻むなどの 食事形態に配慮した支援がある。		



外部 評価	自己 評価	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 したい項目)	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)
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					
32 (29)	83 (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	リビングや廊下には、ソファや小さな本棚が置か れ、独り又は気の合った利用者同士でゆっくり とくつろいで過ごすことができる。エレベーターホール は季節感を感じる飾りつけが施され、ビルであ りながら自然採光を取り入れる工夫がなされる など、心地よい空間作りへの工夫がある。		
33 (30)	85 (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	居室内は、趣味の本や写真、テレビ、テー ブルセット、鏡台、好みのカーペットなどが持ち 込まれており、利用者のその人となりが見える 居室であった。また、利用者によっては宗教の 支援など、精神的な落ち着きが得られる場とも なっている。		

■は、重点項目。  
(数字)は、国の標準例による番号