

1. 評価結果概要表

作成日 平成 21 年 10 月 7 日

【評価実施概要】

事業所番号	4071300638		
法人名	有限会社 高宮		
事業所名	グループホーム わかば		
所在地	福岡市城南区樋井川6-15-1 〒814-0153 (電話) 092-861-1021		
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21年10月5日	評価確定日	平成21年11月2日

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

敷地内に開設している病院が、有限会社を設立し、開設したホームである。医療との連携体制のもと、認知症専門医師による定期的な受診が行われている。地域とのかかわりについても、公民館活動への参加や、学童等の幅広い世代との交流がある。本年度は、校区自治会、行政と連携して「認知症でも安心して暮らしていける町づくり」に向けた様々な協働の取組みが行われた。また、高齢化に伴う介護度の変化が見られる中で、それでも外出の機会を確保したいとの思いから、車両の便宜を図り、個別支援にむけた取組みも見られた。利用者の状況の変化や社会情勢の予想外の変化に対応する課程で、家族や地域、行政からの支援はもちろん、現場職員の智慧やチームワークの力の大きさを通感したという。今後とも、地域連携および職員各自の能力発揮や連携体制の更なる充実が大いに期待できるホームである。

【情報提供票より】(平成 21 年 9 月 11 日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 15 年 11 月 9 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	14 人	常勤 12 人	非常勤 2 人 常勤換算 12.9 人

(2) 建物概要

建物構造	平屋造り
	1階建ての～ 1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)	37,000/43,000 円	その他の経費(月額)	18,000 円	
敷金	有(100,000 円)	無		
保証金の有無(一時金を含む)	有(円)	有の場合償却の有無	有 無	
食材料費	朝食	400 円	昼食	400 円
	夕食	600 円	おやつ	100 円
	または1日あたり	1,500 円程度		

(4) 利用者の概要(9 月 11 日現在)

登録人数	16 名	男性	2 名	女性	14 名
要介護 1	2 名	要介護 2	2 名		
要介護 3	6 名	要介護 4	1 名		
要介護 5	5 名				
要支援 1	0 名	要支援 2	0 名		
年齢	平均 86 歳	最低	74 歳	最高	100 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	高宮外科内科医院 江頭会さくら病院 前田歯科クリニック
---------	-----------------------------

重点項目	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)
	前回の評価結果について、運営推進会議時に報告を行い、職員へは勉強会時に内容を周知し、改善についての協議を行うなど、質の向上への取組みがある。この過程で、外出の機会の確保や利用者への個別支援等の成果が見られた。
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)
	今回の外部評価にあたり、全職員で話し合い、管理者が職員の意見をまとめて自己評価を作成し、事業所の現状や課題について認識する等の取組みがある。
重点項目	運営推進協議会の主な検討内容及びそれを活かした取り組み(関連項目:外部4,5,6)
	老人クラブ会長、自治会役員、ふれあい相談員、民生児童委員、いきいきセンター職員、家族会代表を招いて2~3ヶ月毎に開催されている。会議では、事業所と利用者の近況報告、地域行事や公民館活動の情報提供等が行われ、それぞれの立場からの提案や意見交換がなされている。また、欠席した家族にはわかりやすい議事録を作成し送付している。
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8,9)
	苦情相談窓口や意見箱の設置、年4回の家族会を開催している。また日常的に要望・希望などの意見や苦情を表出しやすい雰囲気作りへの取組みがある。意見や苦情については、内容に応じて、その場での回答や職員会議で検討した後に回答するなどの取組みがある。
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)
	地域全体での防災訓練への参加や小学校等の職場体験、実習生の受入れ等を実施している。また隣接する小学校の登校時には、スクールゾーンにておはよう挨拶運動を実施しており、交流の機会を積極的に捉え、地域とのかかわりを意識した取組みがある。本年度は、校区が取り組む「認知症でも安心して暮らせる町づくり」に向けての協働等の実績が見られた。

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	開設当時の理念に加えて、平成18年度に職員全員 で再度検討の上、作成した。理念に「地域」を意識し た項目を掲げており、地域との関係性を意識しなが ら、ホームの運営や日常の支援の実践がある。		
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	各ユニットの玄関に理念が掲示されており、自然と 目に入る工夫がある。入職時には、理念についての 説明を行い、職員への浸透を図っている。毎日の支 援や運営において理念の実践に努めている。		
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	地域全体での防災訓練への参加や小学校等の職 場体験、実習生の受入れ等を実施している。また隣 接する小学校の登校時には、スクールゾーンにておはよう 挨拶運動を実施しており、交流の機会を積極的に捉 え、地域とのかかわりを意識した取組みがある。本年 度は、校区が取り組む「認知症でも安心して暮らせる 町づくり」に向けての協働等の実績が見られた。		
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	前回の評価結果について、運営推進会議時や職員 会議時に内容を周知し、改善についての協議を行う など、質の向上への取組みがある。この過程で、外出 や個別支援等の成果が見られた。今回の外部評価に あたり、全職員で話し合い、管理者が職員の意見をま とめて自己評価を作成し、事業所の現状や課題につ いて認識する等の取組みがある。		

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)
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	関係者を招いて2~3ヶ月毎に開催されている。会議では、事業所と利用者の近況報告、地域行事や公民館活動の情報提供等が行われ、地域、行政、家族がそれぞれの立場から提案や意見を交わしている。また、欠席した家族にはわかりやすい議事録を作成し送付している。		本年度より、2ヶ月毎の開催を計画されています。また、会議を活用しての避難訓練の実施や、いきいきセンター職員による成年後見人制度の勉強会等も計画されています。運営推進会議の定期開催と益々の充実を期待します。
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	認知症サポートのモデル校区として、地域・行政と連携した「認知症でも安心して暮していける町づくり」に取り組んでいる。日常的にも事業所運営に関して疑問点等が生じた場合は、行政の担当者へ相談を行うなどの取組みがある。また、ふれあい相談員の運営推進会議への参加や福岡市主催の研修への参加等があり、密に連携する機会を確保している。		
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	外部研修への参加や、事業所内で勉強会を開催するなど制度の理解と普及に努めている。制度は高齢者・家族にとって有益な情報と捉え、契約時や必要時に制度の概要と利用手順について説明を行なう等の取組みがある。この過程を経て、制度活用への支援事例がみられた。		
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	毎月、ほとんどの利用者に家族の面会があり、心身状況や暮らしぶり、金銭出納状況等について、書面を提示しながら報告を行っている。面会が難しい家族には適宜電話連絡している。また、定期的に「広報誌」と「状況報告書」を郵送し、行事やホームでの様子、職員の異動に加えて、利用者毎の心身の状況等を書面(写真付き)にて報告している。		
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	苦情相談窓口や意見箱の設置、年4回の家族会を開催している。また日常的に、要望・希望などの意見や苦情を表出しやすい雰囲気作りへの取組みがある。意見や苦情については、内容に応じて、その場での回答や職員会議で検討した後に回答するなどの取組みがある。		
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	離職の際は、出来る限り引き継ぎを行い、円滑にサービス提供が出来る様に対応している。新人職員に対しては、日勤を中心に徐々に馴染んでいけるように配慮し、夜勤については職員の経験や状況に応じて対応している。		本年度は離職事例が多かったようです。職員間のチームワークは、利用者との馴染みの関係づくりやあらゆる状況に対応する際の大きな原動力となります。就業環境等の整備も含めた検証と改善への取組みを期待します。

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)
5 人材の育成と支援					
11	19 追加	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	原則として、ヘルパー2級の資格保持者を採用の対象としている。経験の有無や年齢、性別による制限は設けていない。やる気や資質、夜勤も含め時間的・体力的に勤務が可能か否かを検討する為に、3ヶ月の試用期間を設けている。		
12	20 追加	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	外部で行われる人権研修に職員が参加し、事業所内で受講報告会や勉強会を実施している。年間の勉強会でも人権教育を取り入れ、啓発に取り組んでいる。昨年の外部評価を受けての改善事項である。		
13 (10)	21 (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	講師の招聘や外部研修への参加を促すなどの取り組みがある。職員の参加希望にも可能な限り勤務調整を行うなど、職員全体のスキルアップを図る支援体制がある。職員会議にて受講報告会を行い、知識の共有に努めるなどの取り組みがある。		
14 (11)	22 (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	昨年よりグループホーム協議会に参加しており、協議会主催での勉強会や同業者との交流、ブロック内での意見交換会などを通じて、他の事業所の意見や経験を活かす取り組みがある。前回の外部評価を受けての改善項目である。		

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)
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、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	見学や体験利用などを通じて、安心して生活に馴染めるように柔軟に対応している。利用開始後は、家族に面会や電話連絡等の協力をお願いしながら、職員とのかわりが多く持てるようにしている。他の利用者との関係についても、それぞれの個性を尊重し、ゆっくりと自然に馴染んでいけるように見守りながらの支援を行っている。		
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	家事等のアドバイスを受けたり、昔話を通じて利用者の人生経験等から学ぼうとする姿勢が伺える。利用者は職員からの相談にも快く応じ、笑顔で言葉を交わすなど、常日頃より相互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	契約時に、家族や知人など利用者にかかわる人々からの情報収集を行い、センター方式に記録している。入居後は日々のかかわりを通じて、利用者・家族の思いや希望の把握に努め、介護計画書に反映させている。これらの情報は、申し送りやカンファレンス等で周知し、定期的に独自の様式にて再アセスメントしている。		
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					
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アを反映した介護計画を作成している	ケアカンファレンスを開催し、利用者本位の介護計画を作成している。介護計画の内容は、目標に加えて、具体的な対応や手順について明記され、利用者・家族・職員が情報を共有する取組みがある。内容についても、本人や家族の直接的な意向のほか、職員の細やかな観察により汲み取られた思いが反映されたものであり、様式もわかりやすいものとなっている。		

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)
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た見直しを行う 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	毎月職員全員でのカンファレンスを実施し、全ての 利用者についての情報交換や確認を行い、モニタリ ングの内容を記録している。評価、介護計画の見直し は、3ヶ月毎に行っている。また、心身状況に変化が 生じた際もその都度対応し、関係者で話し合い、現状 に即した新たな計画を作成している。		
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	入院した際の面会を兼ねた状況把握や情報収集、 家族対応が無理な場合の通院対応など、その時々で 可能な限り柔軟に対応している。本年度は、同法人の デイサービスの休日に車両を確保する事ができ、利 用者への個別対応にも柔軟性が見られた。去年の外 部評価を受けての改善項目である。		
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	契約時にかかりつけ医の継続と協力医療機関の利 用について相談し、本人・家族の意向に沿って支援し ている。敷地内に協力病院があり、定期受診や緊急 時に対応している。また、認知症専門医も所属して おり、適宜受診を行っている。他の地域医療機関とも連 携しながら適切に支援している。		
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	契約時、重度化等への対応指針を説明し、重度化 に対する意向について伺い、書面に記録している。利 用者本人の意向についてもアセスメントの一環として、思 いを汲み取り、センター方式に記録している。実際の 支援手順としては、状況の変化に伴い、全関係者を 交えてその都度協議し、方針やケアの手順を共有す るなどの取り組みがある。		

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)
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	プライバシーや人格の尊重、接遇について、勉強会や その都度の指導を行い、介護記録などの個人情報の 管理や、日常的な支援の現場に反映されるように指 導している。加えて職員同士も、互いに声かけし、喚 起しあうように努めている。また、各居室には、職員が 外から開けられる簡易施錠があり、本人の意向に 沿ってプライバシーの確保ができる造りとなっている。		
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	利用者ごとの生活リズムに配慮し、利用者のペースを 尊重した支援をしている。本年度は特に、食事に時間 がかかるようになってきたことをうけて、準備開始の 時間を調整する等の取組みが見られた。		
(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 者と職員と一緒に準備や食事、片付けを している	食材宅配業者による、栄養バランスやカロリー計算 された献立に加えて、毎年アンケートを実施し、利用 者の嗜好に要望が反映されるように取り組んでいる。 準備や調理、後片付け等を職員と利用者が分担して 行っている。職員と利用者は同じテーブルを囲み、和 やかに食事を楽しむ雰囲気が伺えた。		
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	日曜日以外は毎日入浴できるように準備し、少なく とも隔日で入浴できるように勤めている。湯温や順番 等もできるだけ利用者の希望に沿って対応している。 あまり入浴を好まない方には、タイミングを見計らっ ての声掛けや清拭等を行い、定期的な清潔保持の機 会を確保している。		

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)
(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	週一回の移動販売や、牛乳の配達、新聞の購読 等、利用者の希望に応じて支援している。毎日の生 活の中でも、洗濯物干しやたたみ、タオル巻き、配 膳、広告紙を使つての小物作り、歌や折り紙、買物、 ドライブなどに参加していただきながら、利用者の張り 合いや喜びを見出し、支援していく取り組みがある。		
28 (25)	63 (61)	日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさずに、一人ひ とりのその日の希望にそつて、戸外に出 かけられるよう支援している	去年からの改善項目として、外出の機会を確保する 為に、デイサービスの車両を週末に使用できるように 便宜が図られた。本年は新型インフルエンザを考慮し た上で行き先を検討し、人ごみを避け、気分転換を図 る等、状況に応じた外出への支援が伺えた。		
(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	施錠は夜間のみであり、日中は開錠されている。施 錠時間は日没等を考慮して季節ごとに調整している。 利用者は自由に出入りが可能で、その都度、職員が 声かけや見守り、一緒に外出するなど利用者の自由 な暮らしを支える取り組みがある。		
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	毎年消防署の指導による避難訓練の実施と、避難 の誘導方法や確認、消火器の使い方等を確認する自 主訓練を実施している。訓練については、運営推進 会議にて適宜報告し、本年度より、地域代表者の訓 練参加が予定されるなど協力体制への取り組みが見ら れた。		
(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	献立ごとに栄養価や成分表示が明記しており、食 事・水分摂取量、定期的な体重測定等の記録をもと に主治医とも連携しながら適切に支援している。毎年 アンケートを実施し、嗜好や意向を反映させるととも に、食事の形態や補助食品の提供など、一人ひとりの 心身状況にも対応している。		

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)
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	リビングは自然光をふんだんに採り入れ、季節を意 識した装飾がなされ、明るい雰囲気になっている。両 ユニットに和室があり、ゆっくりとくつろげるように工夫 されている。小学校が隣接しているため、窓を開けると、 子供たちの声や、始業チャイム等が自然に耳に入る など、心地良い環境であった。		
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、家族が相談して、寝具、テレビ、仏壇、写 真、タンス等の使い慣れた物や馴染みの物を持ち込 み、居心地良く過ごせるように配置している(ベッドは 設備されているユニットもある)。和室やフローリングの居 室に衝撃吸収材を敷く等、利用者の生活習慣や身体 状況に応じて安全で使いやすいように工夫している。		

 は、重点項目。
(数字)は、国の標準例による番号