

1. 評価結果概要表

作成日 平成 22 年 1 月 6 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2-1-5 〒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21年12月25日	評価確定日	平成22年1月25日

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

福岡市中央区の大型団地に隣接し、集合住宅での生活に慣れ親しんできた利用者にとって、利便性が良く、近郊には図書館や公園等がある快適な生活環境に恵まれている。校区内では、近年、地域のネットワーク「ご近所応援団」の活動が盛んであり、ホームでもこの活動の趣旨に賛同し、小学校や中学校、医療専門学校との交流、地域全体での防災訓練等へ参加している。ホームでは、センター方式による詳細なケアプランの作成や各ユニット毎での食事提供等が開設当初より継続されている。加えて本年は、利用者の高齢化に伴い、地域医療との連携のもと、介護の多様性や必要性に応じた支援がなされている。今後とも、地域や行政等の社会資源の積極的活用、地域医療機関との連携等、更なるサービスの充実が期待できるホームである。

【重点項目への取組状況】

【情報提供票より】(平成 21 年 11 月 30 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	23 人	常勤 9 人	非常勤 14 人 常勤換算 14.3 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)	35,000～55,000 円	その他の経費(月額)	実費 円	
敷金	有(円)	無		
保証金の有無(一時金を含む)	有(300,000 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	1,500 円程度		

(4) 利用者の概要(11 月 30 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	5 名		
要介護 3	7 名	要介護 4	1 名		
要介護 5	1 名				
要支援 1	0 名	要支援 2	0 名		
年齢	平均 86.7 歳	最低	76 歳	最高	97 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
---------	--------------------------

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家族会や運営推進会議時に報告を行い、職員へは会議時に内容の周知、提案事項について協議し、質の向上に取り組んだ。この過程で、地域交流の充実やホーム内のスロープの設置等の成果が見られた。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 今回の外部評価に際して、職員数名で評価内容をチェックし、担当者がまとめ、全職員で確認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) 地域住民の代表(認知症対応型共同生活介護事業の見識者)、利用者、家族、市職員、地域包括支援センター職員の参加のもと2ヶ月ごとに開催している。会議では、ホーム活動や利用者の状況の報告、地域包括支援センター職員より成年後見制度についての説明、地域行事や清掃、公民館活動への参加提案、家族からの質疑応答等が行われ、サービスの質の向上に生かされている。
	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) 契約時に苦情窓口や苦情対応体制について説明を行い、運営推進会議や年二回の家族会でも意見を求める場を設けている。実際の相談や苦情は個別面談時に直接話されることがほとんどである。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) 唐人町地域ネットワーク活動「ご近所応援団」や公民館活動、地域全体での防災訓練や夏祭りへの参加、小学校等の職場体験、地域の看護学校の実習生の受け入れ等を実施している。地域バザーでは、商店街、校区育成会、学生や大学関係者等と共に運営に携わり、交流の機会を確保している。

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	企業理念として「地域」を意識した理念を掲げてお り、地域との関係性を意識しながらの取り組みがある。 また、グループホーム独自に「笑顔・尊敬・感謝」とい う理念をつくりあげた。職員は常に地域との関係作り を意識しながら、日常の業務の中で笑顔、尊敬、感謝 を忘れずに支援に携わっている。		
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。各ユニットの 玄関やリビングにも掲示され、自然と目に触れるよう に工夫されている。職員は、理念を念頭において常に 「笑顔」をこころがけ、利用者が一日でも長く地域で暮 らせる支援に取り組んでいる。		
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	唐人町地域ネットワーク活動「ご近所応援団」や公 民館活動、地域全体での防災訓練や夏祭りへの参 加、小学校等の職場体験、地域の看護学校の実習生 の受け入れ等を実施している。地域バザーでは、商店 街、校区育成会、学生や大学関係者等と共に運営に 携わり、交流の機会を確保している。		
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	前回の評価結果について家族会や運営推進会議 時に報告を行い、職員へは会議時に内容の周知、提 案事項について協議し、質の向上に取り組んだ。この 過程で、地域交流の充実等の成果が見られる。今回 の外部評価に際して、職員数名で評価内容をチェック し、担当者がまとめ、全職員で確認する等の取組み 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ヶ月毎に開催している。会議では、ホーム活動や利用者の状況報告、地域包括支援センター職員より成年後見制度についての説明、地域行事や清掃、公民館活動への参加提案、家族からの質疑応答等が行われ、サービスの質の向上に生かされている。		
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	市主催の研修への参加や運営推進会議への行政関係者の参加により、連携が図られている。また、行政担当者や社会福祉協議会とは日常的に、ホーム運営や地域密着型サービスの支援、生活保護利用に関する質問や相談を行い、助言を受けるなど、質の向上に取り組む姿勢がある。		
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	運営推進会議時に地域包括支援センター職員より概要についての説明が行われている。職員に対しては、外部研修の報告会や資料をもとにした勉強会を通じて学ぶ機会を持ち、制度の理解を深め、適切に対応できるように取り組んでいる。		
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	家族の訪問時、サービス計画書の説明時や家族会時などを利用して利用者の状況や金銭出納帳を提示しながらの説明、ホームだよりの送付、電話による連絡等を行っている。面会が難しい場合は、利用者毎の状況報告書を作成し、たよりと一緒に送付している。		
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	契約時に苦情窓口や苦情対応体制について説明を行い、運営推進会議や年二回の家族会でも意見を求める場を設けている。実際の相談や苦情は個別面談時に直接話されることがほとんどである。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	離職や異動の際は、利用者へのダメージを最少限度に防ぐように配慮している。新入職員には、各フロアの責任者がその都度アドバイスを行い、先輩の職員がフォローしながら、利用者や家族と自然に馴染みの関係をつくれるよう支援し、3ヶ月を目安に全勤務ができるように指導している。		ここ数年は離職事例が多かったようです。管理者、計画作成担当者、介護職員の定着、職員間のチームワーク等は、利用者との馴染みの関係づくりや家族、地域との連携を深め、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	職員は法人採用であり、年齢や性別、国籍、資格や経験の有無は問わず、理念への共感や夜勤を含めた体力的な適性等を考慮して採用している。入社後は、食事の補助のほか、資格取得、研修参加等に対する勤務ローテーションの調整を行うなどの支援体制がある。		
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	人格の尊重や高齢者の尊厳、プライバシーの保護、高齢者虐待防止については、適宜、勉強会を開催し理解と実践に努めている。		現在取り組んでおられる研修テーマを更に掘り下げて人権意識をより高めると同時に、高齢者に留まらない様々な視点や対象を取り入れた勉強会への参加、ビデオ学習や講師招聘等、ホームや法人全体でも学習の機会を確保される取組みを期待します。
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	ホーム内で適宜勉強会を開催している。外部研修については、掲示や回覧、会議での情報提供を行い、職員の参加を募ったり、管理者が適切に割り振るなどして参加している。受講後は報告を行い、新しい知識や情報を職員全員で共有する取組みがある。		本年度は研修の参加や開催実績が少なかったようです。計画的な内部研修の実施や職員全員への均等な外部研修参加の機会の確保により、職員のモチベーションやスキルが向上し、ホーム全体のサービスの質の向上を図ることができます。今後の取組みを期待します。
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組みをしている	グループホーム協議会に所属し、勉強会等に参加している。		各事業所の現場職員が体験談や経験を通じて得た実感等を交わす機会をもつことは、情報交換やモチベーションをあげるための大きなヒントになり得ます。職員同士の交流の機会を確保し、新たな発見や気付きをもってサービスの質の向上へ取り組まれることを期待します。

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)
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	入居前にホーム見学や体験利用等を勧め、本人の不安を軽減し、徐々に馴染めるように配慮している。初期対応プランを作成し、職員とのかかわりを多く持ち、精神的な安定が得られるように取り組んでいる。他の利用者との関係は、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	漬物づくりや風習等、日常の関わりの中で自然と学ぼうとする姿勢がうかがえる。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	契約時の本人・家族との面談や自宅訪問による情報収集に加えて、日々のかかわりを通じて利用者の思いや希望を把握し、センター方式に記録している。定期的にカンファレンスを開催し、職員全員で意見を出し合い、協議した上で、介護計画書に反映させている。		
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	計画作成担当者が本人の希望や家族の意向等をまとめ、ケアカンファレンスにて職員全体で協議し、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、詳細な支援の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。		

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	利用開始時は1ヶ月でモニタリング・評価見直しを 行っている。全利用者の状況や支援手順の確認につ いては、毎月のミーティング時に協議し記録している。 3ヶ月ごとのモニタリング、6ヶ月ごとの見直しを行うほ か、心身状況の変化時にはサービス担当者会議を開 催し、現状に即した施設サービス計画書を作成してい 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、その時々々の要望に 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	通院介助や入院時の見舞い等を行っている。他に も、利用者、家族の要望にできる限り柔軟に対応して いる。また、家族の支援が困難な利用者に対しての 事務手続きや退所後の支援等も見られた。		
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	契約時に医療等について説明し、利用者・家族が入 居後の主治医を選択している。原則的にかかりつけ 医の受診は家族が対応し、月2回の往診と緊急時は 協力医が対応している。また、他の地域医療機関、歯 科も定期往診がなされ、口腔ケアの実施指導、訪問 看護による嚥下指導等も適切になされていた。		
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	契約時に重度化に関する指針の説明を行い、家族 の意向の把握と書面での同意を得ている。現段階で は看取り支援の体制はないが、センター方式を採用し 本人の意向をくみとり記録している。身体状況の変化 の際は主治医や家族、職員全体で方針や情報の周 知と共有を図り専用のケアプランを作成し、支援して 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)
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	入社時や内部研修、その都度の指導を図っている。 また、個人情報に関する記録物等は、事務所やスタッ フルームにて適切に管理されている。		
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	食事を目安に大まかな一日の流れはあるが、その 時その時の本人の気持ちを尊重し、利用者のペー スに合わせて対応している。		
(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	食事はすべて、ホームで調理している。地元の商店 で利用者と一緒に買い物を行い、新鮮で安全な食材 を選び、一緒に調理をし、共に味わいたいという意 向のもと、食事を大切な活動の一つとして意欲的に取 組んでいる。職員も利用者と同じテーブルを囲み、食 事を楽しまれていた。		
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	毎日の入浴が可能である。時間は夕方から夕食後 位までの間で支援している。可能なかぎり、利用者の 希望に沿ったタイミングで入浴をお誘いしている。あ まり入浴を好まない利用者に対しては、タイミン グを見計らっての声かけや清拭等を行い、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	調理の準備や漬物づくり、掃除、洗濯物たたみなど 自然に役割が出来あがっており、職員も利用者も、お 互いにその役割を尊重して支援している。また、信仰 や訪問マッサージ、新聞購読の支援を行っている。		
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って、戸外に出 かけられるよう支援している	散歩や買物、デイサービスの車両を借りてのドライ ブや行楽等、その都度の希望や状況に応じて支援し ている。		本年は新型インフルエンザの影響もあり、外出の機会 が少なかったようです。貴ホームは近郊に公共施設や 商業施設があり、車椅子の利用者も気軽に外出や 外食等を楽しめる環境にあります。この利便性が生 活に反映される為にも、地域、家族、法人と連携して 外出の機会の確保への取り組みを期待します。
(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	ビル仕様であり、エレベーターからの出入りは自由 にできるようになっている。一階にはデイサービス、居 宅介護支援事業所等もあり、法人全体で利用者の自 由と安全を見守るように支援している。		
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	非常災害時・緊急マニュアルを作成し、年2回の避 難訓練が実施され、避難経路や避難方法などの確 認、指導が行われている。また、地域の総合防災訓 練への参加や、「ご近所応援団」等の地域との協力体 制への取り組みがみられた。		
(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	食事のメニューは、栄養バランスを考慮し、担当職 員が相談して決めている。利用者の状況に応じてきざ み食やトロミ食等を提供している。利用者毎に毎回の 食事量や水分量の把握・記録等を行うなど、適切な 栄養摂取や水分確保等への支援がある。		

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	間接照明や竹垣をあしらった玄関、中庭等、集合住 宅の中にも和風の趣を醸し出し、昭和30年代の壁紙 やインテリアを残すなどレトロな空間となっている。各 所にソファや椅子を配置し、利用者一人ひとりが、 思い思いの場所でゆっくりと過ごしている姿が見受け られた。また、スロープの設置等、安全面での工夫も みられた。		
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	2F、3Fともに洋室、和室、様々なタイプの居室となっ ている。ベッドや仏壇、テーブルやソファ等利用者 にとって馴染みの物や家具が持ち込まれている。ま た、床はタイルカーペットや衝撃吸収素材を使用する など、安全かつ快適に過ごしていただく為の工夫が見 られた。		

 は、重点項目。
(数字)は、国の標準例による番号