

# 1. 評価結果概要表

## 【評価実施概要】

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 (電話番号)	福岡県福岡市博多区諸岡4丁目26-16 (電話) 092-588-8558		
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21年12月15日	評価確定日	平成22年2月1日

## 【情報提供票より】(平成21年12月6日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 16 年 10 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	21 人	常勤 19人, 非常勤 2人, 常勤換算 17.2人	

### (2) 建物概要

建物構造	鉄骨 造り		
	3 階建ての	2 階 ~	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)	65,000 円	その他の経費(月額)	円
敷金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 100,000円	有りの場合 償却の有無	有
食材料費	朝食	350 円	昼食 550 円
	夕食	600 円	おやつ 昼食代に含む 円
	または1日当たり 円		

### (4) 利用者の概要 (12月6日現在)

利用者人数	16 名	男性 1 名	女性 15 名
要介護1	7 名	要介護2	2 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 89.6 歳	最低 81 歳	最高 95 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	友田病院・福岡保養院・ゆうあいデンタルクリニック
---------	--------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

開設して6年目を迎えているグループホーム「サンテラス」は、街なかの利便性と閑静な周辺環境を併せ持ち、1階には併設するデイサービス、2・3階がグループホームとなる。母体となる病院とともに、同法人の歯科医院・老人保健施設・訪問看護ステーション等が隣接しており、充実した連携体制の中で、一人ひとりの心身の活性化に向けてのアプローチが積極的に行なわれている。入居者の方々は率先して家事をこなし、若い職員へ生活の知恵を伝授する場面も多く、職員は主役である入居者の方々の活躍をサポートしながら、同じ時間を共有している。働きやすい職場環境づくりの成果として、チームケアの充実が伝わり、職員の一体感が印象的であった。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目	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)
	<p>前回評価ではホーム便り等への写真掲載について、家族との同意書作成の必要性について指摘があり、運営推進会議を活用し、家族への説明を行い協力・同意を得ている。</p> <p>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</p> <p>自己評価作成には、約2ヵ月間かけて職員全員で取り組んでおり、評価の意義を理解し、効果的に活用して行こうとする取り組みがある。</p>
重点項目	<p>運営推進会議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)</p> <p>運営推進会議は、2ヶ月に1回定期開催されている。地域包括支援センター職員による新型インフルエンザ対策についての講義が行われる等、多彩な内容にて開催されており、意見交換や課題解決、情報発信の機会として活用している。</p>
重点項目	<p>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)</p> <p>家族会が設立されている。家族が意見や要望を出しやすいよう、コミュニケーションの機会を大切にしている。苦情受付表を用いて、「苦情を契機とする改善報告書」が作成されており、対処方法や説明等も記載されている。</p>
重点項目	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>「自由にどうぞお立ち下さい。」とホームの入り口に掲示し、地域の方々に案内している。散歩や買い物の際には、挨拶や声かけを心がけ、地域の方々と日常的な交流を育んでいる。地域行事(文化祭・運動会等)にも、入居者とともに積極的に参加し、また運営推進会議を活用して、地域への情報発信にも取り組んでいる。</p>

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>.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	「心の通う医療と介護の実現」として、4項目を具体的に示し、その中で「住み慣れた地域で、その人らしい生活。」と地域生活の継続が謳われており、地域密着型サービスの意義を踏まえた、独自の理念がつけられている。		
		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			
2	2	理念の共有と日々の取り組み	職員の名札には理念が記載され、常に確認できるようにしている。毎月行なわれる全体ミーティングにおいても、理念を確認し、理念に基づいた日々の支援となるよう取り組んでいる。		
		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			
2. 地域との支えあい					
3	5	地域とのつきあい	「自由にどうぞお立ち下さい。」とホームの入り口に掲示し、地域の方々に案内している。散歩や買い物の際には、挨拶や声かけを心がけ、地域の方々の日常的な交流を育んでいる。地域行事(文化祭・運動会等)にも、入居者とともに積極的に参加し、また運営推進会議を活用して、地域への情報発信にも取り組んでいる。		
		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			
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	前回評価では、ホーム便りへの写真掲載等に関して、個人情報保護の観点からの指摘があり、運営推進会議において話し合いを行い、家族からの理解と協力を得ている。自己評価作成にも、約2ヵ月間かけて職員全員で取り組んでおり、評価の意義を理解し、効果的に活用して行こうとする取り組みがある。		
		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			
5	8	運営推進会議を活かした取り組み	運営推進会議は、2ヶ月に1回定期開催されている。地域包括支援センター職員による新型インフルエンザ対策についての講義が行われる等、多彩な内容にて開催されており、意見交換や課題解決、情報発信の機会として活用している。		
		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			

## グループホーム サンテラス

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	地域住民へ向けて、高齢者施設や後期高齢者制度等について、市町村の職員による学習会を開催している。区役所や地域包括支援センターへ、パンフレットや「サンテラスだより」を持参し、状況報告や情報収集に努めている。		
		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			
7	10	権利擁護に関する制度の理解と活用	日常生活自立支援事業や成年後見制度について、研修会に参加し知識を深めている。1階受付には資料を準備し、相談等があった場合には説明が行なえるよう取り組んでいる。今後は地域に向けての情報発信にも期待したい。		
		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。			
4. 理念を実践するための体制					
8	14	家族等への報告	毎月、併設するデイサービスと合同で、「サンテラスだより」を作成し、レクリエーションでの様子や誕生日のお祝いコメント、職員の紹介等を写真と共に掲載している。家族の来訪も多く、日々の状況や健康状態、金銭管理等について報告している。		
		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			
9	15	運営に関する家族等意見の反映	家族会が設立されている。家族が意見や要望を表出しやすいよう、コミュニケーションの機会を大切にしている。苦情受付表を用いて、「苦情を契機とする改善報告書」が作成されており、対処方法や説明等も記載されている。		
		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			
10	18	職員の異動等による影響への配慮	離職者が2年間発生していない。出産・育児休暇等により担当職員が交代する際には、引き継ぎを十分に行うことで入居者が不安を感じないように配慮している。		
		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			
5. 人材の育成と支援					
11	19	人権の尊重	職員の採用に関して、年齢や性別は関係していない。「人柄」や「高齢者が好きな方」を重視した採用を行っており、結婚や出産が安心してできる職場環境づくりに努めている。		
		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			

## グループホーム サンテラス

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)
12	20	人権教育・啓発活動	法人全体として、職員に対する人権教育に重点的に取り組んでいる。高齢者虐待防止については研修参加等、意識を高める取り組みを行っており、身体拘束に関しても毎月会議を行い、内容については職員間で共有できるよう取り組んでいる。		
		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			
13	21	職員を育てる取り組み	法人としてのスケールメリットを十分に活用し、研修を計画的に実施しており、多様な内容にて行なわれている。外部研修についても、参加費用のサポートや勤務調整等を行い、伝達研修により情報を共有している。		
		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			
14	22	同業者との交流を通じた向上	博多区内の4カ所のグループホームで交流会が発足している。相互に見学会・意見交換会を行っており、ネットワークづくりへの取り組みが行なわれている。今後は更に実践的な交流となるよう、リーダーシップを発揮される事を期待したい。		
		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			
<b>安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
2. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応					
15	28	馴染みながらのサービス利用	本人・家族との面談により、不安な事や求めている等、情報収集に努めながら、見学に来訪してもらい、他の入居者の方々とお茶を楽しんだり、雰囲気を感じてもらうことで安心して入居できるよう配慮している。入居後も家族との連携を図りながら、不安なく過ごせるよう配慮している。		
		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			
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援					
16	29	本人と共に過ごし支えあう関係	入居者の方々が率先して家事をこなしている姿があり、特に男性職員には生活の知恵等を教える場面も多く、相互に「ありがとう」「うれしい」と伝えあう関係がある。入居者の方々が主役として活躍し、職員はさりげなくサポートしながら、同じ場面を共有している。		
		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			



## グループホーム サンテラス

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>.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					
17	35	思いや意向の把握	センター方式を一部活用して、生活歴や趣味等の把握に努めている。心身の状態や日々の言動等を記録し、職員間での共有を行い、本人の全体像により近づくようカンファレンス等において検討している。		
		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			
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	38	チームでつくる利用者本位の介護計画	本人・家族の意向を大切に、アセスメントや日々の記録、医師のアドバイス等から抽出された課題を検討し、個別性ある介護計画を作成している。今後はより具体的な目標設定を行なう事により、関係者間での方針の共有や評価がしやすくなると思われる。		
		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			
19	39	現状に即した介護計画の見直し	毎月、個々の担当者とケアマネージャーにて評価を実施し、3ヶ月に1回カンファレンスを行い、介護計画を見直している。状況の変化に応じて、現状に即した新たな介護計画を作成している。		
		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			
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)					
20	41	事業所の多機能性を活かした支援	法人内にある他施設(母体病院・老人保健施設・通所介護等)との連携があり、各種行事への参加や大型バス等の利用、また栄養士やPT・OTからの助言等、専門職の支援も得られやすい環境がある。以前、ホーム職員の結婚式に参加したいという入居者の希望をかなえ、飛び入り参加にお連れしたこともある。		
		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			
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					
21	45	かかりつけ医の受診支援	入居者・家族の希望による、かかりつけ医への受診を支援している。家族が同行しての受診が多いが、状況により看護師が同行し、医師との連携を図っている。		
		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			

## グループホーム サンテラス

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)
22	49	重度化や終末期に向けた方針の共有	<p>詳細な内容で作成されている看取りに関する指針を示し、家族に同意を得ている。これまでに看取りを行なった経験もあり、本人・家族の意向を大切に、状況の変化に応じて、家族・かかりつけ医・看護師・職員による話し合いを重ねながら、方針を共有している。</p>		
		<p>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</p>			
<b>. 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					
23	52	プライバシーの確保の徹底	<p>法人として、個人の誇りや尊厳を大切にされた対応や言葉かけ前回評価ではホーム便り等への写真掲載について、家族との同意書作成の必要性について指摘があり、運営推進会議を活用し、家族への説明を行い協力・同意を得ている。</p>		
		<p>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</p>			
24	54	日々のその人らしい暮らし	<p>ホームとしての基本的なスケジュールはあるが、一人ひとりのライフスタイルや生活習慣、その日の希望にあわせて、柔軟に対応するよう努めている。</p>		
		<p>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</p>			
(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	56	食事を楽しむことのできる支援	<p>同法人の厨房での調理となり、入居者は、配膳や後片付けに積極的に参加している。時にはケーキ作りを楽しんだり、近くのレストランへ出掛け、コーヒーやデザートを楽しむ事もある。</p>		
		<p>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</p>			
26	59	入浴を楽しむことができる支援	<p>入居者の希望や状況にあわせて、毎日の入浴も可能となっており、時間帯も柔軟に対応している。入浴を拒否する方にも、タイミングや対応する職員を変えながら工夫しており、無理強いとしないよう支援している。</p>		
		<p>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</p>			

## グループホーム サンテラス

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)
(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	61	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	家事を自分の役割として捉えている方が多く、一人ひとりのやりがいとなっており、生活の活性化にもつながっている。		
		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			
28	63	日常的な外出支援	それぞれの希望や状況にあわせて、散歩や買い物、ドライブ等に外出している。散歩の途中でレストランに立ち寄り、コーヒーやデザートを楽しむこともある。		
		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			
(4) 安心と安全を支える支援					
29	68	鍵をかけないケアの実践	日中は施錠していない。入居者の状況の把握に努め、声かけや見守りを行い、また階下のデイサービス職員との連携を行ないながら、安全面での配慮を行なっている。		
		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			
30	73	災害対策	入居者の方々の積極的な参加により、毎月様々な場面を想定した実践的な災害訓練を行っている。法人としても、消防署立ち会いによる訓練を定期的を実施しており、非常時に備えている。		「サンテラスだより」には、階段を使用して避難訓練を行なう入居者の方々と職員の姿があり、実践的な訓練が行なわれている事を窺い知ることが出来る。法人としての連携体制もある中で、今後も継続して地域との関係性を深めながら、協力体制づくりへの取り組みが期待される。
		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			
(5) その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援					
31	79	栄養摂取や水分確保の支援	栄養食事サービス委員会が他施設と合同で作られており、各部署からの意見を取り入れて、献立や食事形態を変更している。ミキサー食、ソフト食、治療食等、細やかな食事サービスを提供している。食事・水分摂取量を把握し、健康管理につなげている。		
		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			

## グループホーム サンテラス

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)
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	83	居心地のよい共用空間づくり	窓から差し込む明るい日差しの中に、心地よい音楽が流れている。季節の花や、入居者が育てる観葉植物(陶器から敷物まで入居者作成)がテーブルに置かれており、雰囲気をもたせ、入居者の方々も率先して掃除に参加しており、清潔感のある空間となっている。		
		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			
33	85	居心地よく過ごせる居室の配慮	自宅から使い慣れた家具や寝具が持ち込まれており、「我が住まい」としての思いを持ちながら安心して生活できるよう、配慮がなされている。		
		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、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている			