

1. 評価結果概要表

作成日 2007年11月19日

【評価実施概要】

苦情相談【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

事業所番号	4070703196		
法人名	ハンドツゥハートネットワーク有限公司		
事業所名	グループホーム 愛八幡		
所在地 (電話番号)	福岡県北九州市八幡西区鷹ノ巣1-7-7 (電話)093-622-8098		
評価機関名	特定非営利活動法人 北九州シーダブル協会		
所在地	北九州市小倉北区真鶴2丁目5-27		
訪問調査日	平成19年11月8日	評価確定日	平成19年12月10日

馴染みの深い商店街や、ビルが建ち並ぶ五階建てビルの2階と3階に「グループホーム愛八幡」がある。開設3年、地域に密着し町内会への加入や、お祭りへの参加などで、徐々にグループホームへの理解が得られるようになってきている。都市型グループホームの特徴で利便性が高く、地域の商店街で買い物をしたり、町の中の公園への散歩など気軽に出来る環境である。職員の交代が少なく職員間の連携がよく出来ている。利用者の、身体の重度化や終末期に向けた方針が主治医、家族、ホームで共有化され「看取り介護の指針」を作成して取り組んでいる。

【情報提供票より】(19年10月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成17年5月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	19 人	常勤 15 人	非常勤 4 人 常勤換算 5、5

(2) 建物概要

建物形態	併設 / 単独	(新築) / 改築
建物構造	鉄筋コンクリート造り	
	5 階建て	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)	49,500 円	その他の経費(月額)	円	
敷金	有(円)	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(円)	有りの場合 償却の有無	有 / 無	
食材料費	朝食	350 円	昼食	500 円
	夕食	500 円	おやつ	円
	1日当たり 円			

(4) 利用者の概要(10月1日現在)

利用者人数	18 名	男性	3 名	女性	15 名
要介護1	6 名	要介護2	7 名		
要介護3	2 名	要介護4	2 名		
要介護5	1 名	要支援2			
年齢	平均 87.3 歳	最低	74 歳	最高	99 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	合屋医院 萩原中央病院 若戸病院 古橋歯科医院
---------	-------------------------

【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)
	前回の要改善点は13件であったが、今回は、管理者と職員が一丸となり、7件が改善された。「理念の共有と日々の取り組み」「評価の意義の理解と活用」「職員を育てる取組」「同業者との交流を通じた向上」「玄関の鍵はかけていないが、利用者の行動に対する対応」「地域の協力を得た避難訓練の実施」などが今後の課題である。
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)
	管理者、各フロアの責任者が作成している。結果については職員で協議しているが、自己評価の意義を職員全員で共有するためにも自己評価作成に全職員の参加が望まれる。
重点項目	運営推進会議の主な討議内容及びそれを活かした取り組み(関連項目:外部4,5,6)
	運営推進会議は家族、町内会、行政の参加で2ヶ月に1回開催されている。ホームの運営や現状報告が行われ、参加者から活発な意見や要望を聞き、サービスの質の向上に努めている。市町村との連携は、地域包括センターからの相談、高齢者福祉課への相談、外部評価の結果報告など市町村と連携ができるよう努力している。
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7,8)
	運営推進会議時や、家族の訪問時に意見や希望などを聞き、遠方の方には月1回の金銭管理の報告時に日頃の様子を報告している。玄関に相談箱が設置されているが、あまり活用されていない。利用者や家族の要望や苦情が気軽に話せる雰囲気作りをし、家族会などの結成が望まれる。
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)
	地域の行事や奉仕活動への参加が積極的に行なわれている。ホームの地道な努力により徐々に認知症や、グループホームへの理解が得られるようになってきている。更なる努力が望まれる。

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 (すでに取組んでいることも含む)
. 理念に基づく運営					
1. 理念と共有					
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、人としての尊厳、地域の中で暮らし続けることをうたった理念、基本方針を作っている。それを踏まえて事業所としては「あなたの笑顔が、私の笑顔」に置き換えている。		
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	職員は法人の理念を名札の裏に印刷し実践に向けて取り組んでいるが、事業所の理念については共有されていない。		事業所としての理念を周知徹底し、実践に向けて取り組んでいくことが望まれる。
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	町内会に加入し地域の行事には積極的に参加している。お祭りの山車など、ビルの玄関先まで来てもらい参加できない利用者も楽しんでいる。		
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	職員は、自己評価や外部評価の意義を理解し、外部評価の調査を受けたことで、気づかなかったことを知り改善につなげている。		今回の自己評価は、職員の作成はない。リーダーが評価し、職員には作成後の報告であった。次回からは職員も一緒に自己評価を行うことが望まれる。
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	行政、地域の方、家族が参加して、2ヶ月に1回開催されている。議題はホームの現状や行事、評価の結果報告などである。		
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	市の高齢者福祉課に相談しサービスの向上に努めている。又地域包括センターからの相談も受けている。外部評価の結果を報告し、市町村と共にサービスの向上につとめている。		

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)
7	10	権利擁護に関する制度の理解活用 管理者や職員は、地域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	研修会に参加し、ホーム内で伝達講習を行っている。種々のパンフレットの用意や相談先の情報も提供している。現在利用者はいないが、必要があれば説明できる体制である。		
4. 理念を実践するための体制					
8	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	家族会は結成されていないが、ホーム便りを発行し報告をしている。家族の訪問時に、日頃の様子を話している。遠方の方には月1回の金銭報告時に利用者の心身の状態を報告している。		
9	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	苦情相談窓口を明示し、家族来訪時や電話で要望を聞いている。玄関には相談箱を設置しているが余り活用されていない。介護相談員を受け入れて、利用者の意見を聞き、運営に反映している。		
10	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	開設後パートの異動はあるが常勤職員の移動はユニット間の異動のみである。ユニット間では馴染みの関係が出来ていて影響はない。他の異動については、準備期間を設けて利用者へのダメージを防いでいる。		
11	19	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など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勤務し社会参加や自己実現の権利が十分に保障	職員の採用に関しては年齢、性別などの制限はない。職員の自己実現に関しては事前に希望を聞き、勤務ローテーションを組んで対応している。		
12	20	人権教育・啓発活動 法人代表及び管理者は、入居者に対する人権を尊重するために、職員などに対する人権を尊重するために、職員などに対する人権教育、啓発活動にとりこんでいる	管理者や職員は、外部の人権研修は受けていないが、内部研修ではノーマライゼーションの理念を中心に人権についての理解を深めている。		
5. 人材の育成と支援					
13	21	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	決められた職員数での研修会参加はかなり難しい。内部研修で補っているが、外部研修会への参加が少ない。		研修会受講の年間計画を立て、勤務ローテーションの中で工夫し、職員の技術の向上を目指し、努力することが望まれる。

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)
14	22	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	福岡県のグループホーム協議会に参加し、交流や勉強会を行っているが参加は管理者のみである。		地域に密着した支援が望まれるところから、地域の同業者との交流、地域の問題などの勉強会や、職員間の相互訪問など地域のネットワーク作りを通じて、サービスの質の向上の取り組みが望まれる。
.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	28	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、体験入居などを通じて、職員や他の利用者との関係を作り、その後の入居となっている。		
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援					
16	29	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	利用者から昔の話を聞いたり、礼儀作法で注意を受けたり、教えられることが多い。職員は利用者に対して愛情が芽生え一緒に暮らす意義を感じている。		
.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	35	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	朝の食事時の時間など、利用者の生活のリズムを大切にしている。		
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	家族や本人の希望を聞きながら、全員参加の全体会議を月1回行い計画を立てている。		
19	39	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	基本的には3ヶ月ごとにモニタリングをし、見直しを行っている。変化があればその都度家族と職員が相談し見直ししている。		

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. 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 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	ビル全体が法人所有で、多様な福祉事業が展開されている。職員の勤務体制や行事の折りには、全員の協力が得られている。		
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 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	提携医との関係は良好で、24時間対応してもらえる関係が出来て、往診にも応じてもらえる。かかりつけ医に関しては利用者の希望に添った対応が出来ている。		
22	49	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	利用者が重度化した場合や、終末期のあり方について、ホームで「看取り介護の指針」を設定し、提携医、家族、職員と話し合い、利用者が、希望に添うように全員で方針を共有している。連携医と24時間対応ができる体制が出来ている。		
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 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	利用者の誇りやプライバシーを傷つけるような対応は行われていない。個人情報保護に関する方針や目的に関しても会議時職員と話しあっている。個人記録の取り扱いには十分に気をつけている。		
24	54	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	一人ひとりのペースを大切に、買い物や散歩などは、利用者の希望やその日の状況に応じて柔軟に対応している。		
(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	56	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	食事は職員も一緒に食卓を囲み、和気あいあいとした雰囲気であり、さりげない支援がされている。訪問時も残した果物をジュースにして提供するなど好みに合った対応がなされている。利用者も食事が美味しく楽しめたとのことであった。		職員は弁当持参であった。いろいろの事情があると思われるが、検食を兼ねて利用者と一緒に食事をするのが望まれる。
26	59	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	入浴は原則的には2日に1回であるが、利用者の希望に添ってその都度対応している。むしろ入浴に消極的な利用者が多く苦慮している。		

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)
27	61	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	利用者の生活歴を把握し、その人らしく過ごせるように活かしている。食事の後片付け、音楽鑑賞、体操など、一人ひとりが自然な形で楽しめるように支援している。		
28	63	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	買い物、散歩など、気候の良い日は1日1回は外出している。近くに公園や商店街があり、利用者の希望に添うように支援している。		
(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 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	鍵はかけていない。鍵をかけることが身体拘束に繋がれることを職員全員が理解している。		鍵がかかっていないが、利用者が外出する場合がある。日頃の利用者の状態から、外出しそうな様子を察知した対応が望まれる。
30	73	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	本年2月に消防署との訓練を行った。避難場所の確保も出来ているが、地域住民の協力を得ての訓練は行われていない。		災害時における地域の協力は欠かせないため地域との交流を図り、協力が得られる体制作りが必要である。次回の訓練では地域の方も参加し、協力を得ながら、夜間を想定した訓練が望まれる。
(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 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	水分や食事の摂取量は個人記録により把握されている。法人の管理栄養士に相談できる体制も整っている。		
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 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	ビルの2、3階部分であるが、エレベーターを降りるとすぐ玄関になっていて、季節感を取り入れた花が飾られてホットする空間である。居間兼食堂も落ちついて畳の間もあり、昔の懐かしい品物が飾られている。ビルの利点を生かし自然光をふんだんに取り入れている。		
33	85	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	居室は広く畳の居室もある。居室には本人の使い慣れたものが置かれ、家具やベッドの配置も思い思いになされ本人が居心地よく過ごせるようになっていて、仏壇を持ち込まれている利用者もいる。家族の宿泊は、寝具の用意も在り、ゲストルームや利用者と同室で宿泊が出来る体制である。		