

1. 評価結果概要表

作成日 平成20年1月18日

【評価実施概要】

事業所番号	4090800055		
法人名	株式会社 ニチイ		
事業所名	ニチイのほほえみ土井		
所在地	福岡市東区若宮1丁目27番24号 〒813-0036 (電話) 092-674-1551		
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1月7日	評定確定日	平成20年2月18日

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

前身の法人から経営が移行し、昨年11月から「ニチイのほほえみ土井」として開設されたグループホームである。一連の報道がなされた当時は、昼夜を問わず問い合わせの電話が鳴り、出先で聞こえる中傷の声や、ホームを去って行く職員も多く、利用者、家族、職員も今後の不安に揺れたという。職員会議では「この制服で外出しても良いのだろうか」とまで検討されたが、地域の理解を得る為にできることからやっつけていこうと、地域の清掃活動や買い物、年末の挨拶回りにも赴いた。地域の人は温かく声をかけてくれ、声援の輪は広がり、新規事業所の申請に向けて利用者、家族、地域関係者は一団となって尽力してきた。これらの努力が身を結び、ホームではニチイ移行後も以前とかわりなく健やかな暮らしが営まれている。今回の過程で得ることができた事業所全体や地域との協力体制を基盤に、更なる質の向上が多いに期待できる事業所である。

【情報提供票より】(平成19年12月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 19年11月1日		
ユニット数	2ユニット	利用定員数計	18人
職員数	12人 常勤	8人 非常勤	4人 常勤換算 4人

(2) 建物概要

建物構造	重量鉄骨造り 地上2階建ての～ 1.2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)	46,000円	その他の経費(月額)	円
敷金	有(138,000円)	無	
保証金の有無(一時金を含む)	有(円)	有の場合償還の有無	有無
食材料費	朝食 実費 円	昼食 実費 円	
	夕食 実費 円	おやつ 実費 円	
	または1日あたり 約1,200円程度		

(4) 利用者の概要(3月1日現在)

登録人数	16名	男性	9名	女性	7名
要介護1	3名	要介護2	4名		
要介護3	4名	要介護4	5名		
要介護5	1名				
要支援1	名	要支援2	0		
年齢	平均 82.4歳	最低	60歳	最高	97歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	原土井病院	松崎クニック	福岡医療団
---------	-------	--------	-------

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) 前回の評価結果は運営推進会議時に報告を行い、職員会議でも内容を周知、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。この過程で地域との交流やホーム便りの作成などの成果が見られる。
	今回の自己評価に対する取組み状況(関連項目:外部4) 現行法人としては今回が初めての外部評価であり、申し送り時や毎月のミーティング時に今の状況の把握や、今後、どう改善していくかについて協議するなどの取組みが見られた。
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組み(関連項目:外部4,5,6) H18年6月より包括支援センター職員、家族、ホーム職員の参加による2ヶ月毎の運営推進会議を開催し、ホームの概要や外部評価結果の報告、感染症に関する勉強会など、質の向上に向けての取組みや検討が行われてきた。現行法人としては昨年11月に開催され、法人移行に関する説明や質疑、応答を行い、家族・職員・地域関係者が一体となってホームと利用者の暮らしを守って行こうという意志の共有をはかるなどの取組みが見られた。
	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) 家族の来訪時の説明や運営推進会議を通じての働きかけ、担当職員と家族とのかかわりなどを通して、家族等の意見や希望の表出に努めている。特に運営推進会議には全家族に出席を呼びかけており、同会議で提案された職員の名札の縫い付け等、運営に反映させている。
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) 自治会に加入し、地域の清掃活動や子供会の廃品回収、地域の商店の利用、年末の挨拶回りや散歩時の挨拶など自然な形で地域交流への取組みがある。また毎月のホーム便りを回覧版として回しており、ホーム行事等の紹介を行う等の取組みがある。

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	ホームは開設2ヶ月であり、現在は経営法人の理念 を基に地域に根ざした暮らしを提供することに努めて いる。事業所独自の理念については現在検討中であ る。		法人の理念を基に、より具体的な地域の中での生 活を意識した独自の理念を、職員全員で作らあげて いかれることを期待します。
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	H19年11月の経営法人の移行に際して、運営推 進会議で法人の理念についての説明を行い、関係者 全員で理念の共有に取り組み、朝礼や会議時の唱和 も行っている。今後は、ホーム独自の理念を作成し、 同様に理念の共有に取り組んでいきたいと考えてい る。		ホーム独自の理念の作成と理念の共有への取組 みを期待します。
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	自治会に加入し、地域の清掃活動や子供会の廃品 回収、地域の商店の利用、年末の挨拶回りや散歩時 の挨拶など自然な形で地域交流への取組みがあ る。また毎月のホーム便りを回覧版として回しており、 ホーム行事等の紹介を行う等の取組みがある。		
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	現行法人としては今回が初めての外部評価であり、 申し送り時や毎月のミーティング時に今の状況の把 握と、今後、どう改善していくかについて協議するな どの取組みが見られた。		

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	現行法人としては昨年11月に自治会長(民生委員兼務)地域包括支援センター職員(可能な限り)家族の参加により開催され、法人移行に関する説明や質疑、応答を行い家族・職員・地域関係者が一体となって、ホームと利用者の暮らしを守って行くための、意志の共有をはかるなどの話し合いが見られた。		
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	行政の担当者とは、密に連絡をとり担当窓口へ赴き質問や相談を行い、アドバイスを受けるなど、サービスの質の向上への取組みがある		
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	以前より成年後見制度や地域権利擁護事業の外部研修に参加したり、勉強会で説明を行うなど、職員の制度に対する理解を深めるように努めている。また必要な利用者・家族に対しては情報提供できるように制度に関する資料を準備している。今後は地域や家族への説明を検討している。		運営推進会議等でも、情報提供の機会を設け、地域や利用者に活用していただけるような支援を期待します。同時に職員全員が支援に必要な知識を持ち、必要な時に対応できるような指導体制への継続的な取組みを期待します。
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	家族の訪問時の声かけや必要時の電話連絡などを通じて利用者やホームに関することについて説明している。また毎月発行している「家族通信」を利用して、利用者の個別の状況、地域や季節の話題、ホームからの各種お知らせ等、さまざまな内容について家族に知らせるなどの取組みがある。		
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	家族の来訪時の説明や運営推進会議を通じての働きかけ、担当職員と家族とのかかわりなどを通じて、家族等の意見や希望の表出に努めている。特に運営推進会議には全家族に出席を呼びかけており、同会議で提案された職員の名札の縫い付け等、運営に反映させている。		
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	経営法人の移行に伴い複数の離職者が生じたが、馴染みの職員によるフォローを行い、入居者へのダメージを最小限で抑えられるように努めている。現行法人になっても開設以来の職員が数名勤続しており、新人職員と協力しながら入居者と馴染みの関係をつくれるように配慮している。		

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)
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	原則的に法人全体での採用対象年齢(18歳～65歳)を設けているが、性別や経験・資格の有無は問わず、本人の意欲や適正を重視している。職員はフラワーアレンジメントを取り入れたレクリエーションや昔ながらの田舎料理など、個別の得意分野での能力を發揮できる体制にあり、資格取得やプライベートの充実の為の休暇の調整などにも配慮している。		
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	以前よりスタッフ会議時に高齢者や障がい者に関する人権をテーマとした勉強会を開催するなどの取り組みを行ってきた。今後は広義における差別問題等、職員の人権意識を喚起するような研修会への参加などへの取り組みは未実施である。		広義における社会的に問われる「人権」に対する認識を深めるため、地域や行政等で行なわれる講演や学習会への参加、事業所内での勉強会の実施等、人権学習や啓発活動へ積極的、継続的な取り組みを期待します。
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	資格習得等、外部研修についての情報提供を行い、参加を募ったり、職員の経験や能力を加味した上で管理者から参加を促す等、外部研修への参加機会がある。また、研修参加後は、カンファレンスにて報告を行い知識の共有に努めている。		
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	開設当時の他のグループホームでの研修や数回の見学を通じての意見交換などの取り組みがあった。現行法人でも地域事業者との連携等は行われており、スタッフレベルでの交流や連携等を、今後の課題として検討している。		認知症ケアについての幅広いケアの視点の必要性からホームとして情報交換や新たな発見や気付きを生む機会づくりとして捉え、他グループホームとの職員レベルでの交流、連携への取り組みを期待します。


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)
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、場の雰囲気徐徐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を兼ねた茶話会に参加していただき、他の利用者との挨拶などの機会を設け利用者の不安を軽減し徐々に馴染めるように配慮している。入居直後は家族にできる限りの面会をお願いし、職員とのかかわりを多く持つなど、精神的安定と馴染みの関係づくりへの工夫がある。		
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	料理の下ごしらえの方法や味付け、昔の風習やことわざ、制度など、日常のかかわりの場面において利用者から学ぼうとする取組みがある。経営法人の移行に関する一連報道がなされた時期も、利用者は職員にねぎらいの言葉をかけ、励ましながら共に現行法人での開設へとこぎつけた。		
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	契約時のアセスメントや日々のかかわりの中で入居者の意向や思いを把握し、家族の面会時の声かけや手紙などを通じて家族の思いや希望の把握に努めている。把握した内容は独自の様式とセンター方式の様式に転記され、職員間での情報共有への取組みがある。		
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	日常のかかわりや、面会時の声かけや中で入居者や家族の希望の把握に努め、計画作成担当者がセンター方式・独自の方式を利用して原案を作成し、月1回のスタッフ会議や申し送り時に全職員で協議検討している。また、判断が困難な場合の行政への相談等、利用者本位の介護計画作成の為に取組みがみられた。		

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	月1回のミーティング時におけるプラン内容について 検討と、3ヶ月ごとの担当者会議においての見直しを 行い、状況の変化や利用者本人や家族の要望があっ た時など、必要に応じて介護計画の修正・再作成が 行われている。		
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	かかりつけ医の通院介助や、個々の入居者の要望 に沿ったマン・ツー・マンの外出などの支援がある。ま た、回覧板でホーム通信を見た地域住民からの介護 相談に応じるなどの支援がある。		
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	提携医療機関が週1～2回の定期往診を行ってい る。利用者・家族が希望するかかりつけ医も継続して 受診できるように通院介助を行っている(遠方に限り 家族が付き添っている)歯科等においても往診の体 制をとり適切な医療をうけられるように支援している。		
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	利用者の家族とは定期的に心身状況の変化や重度 化の対応についての話し合いを行っており、看取りの事 例もある。昨年秋の経営法人の移行にともない医療 連携体制を一旦終了させており、現在は法人全体で の重度化に対する方針を検討中である。		法人全体での重度化に対する対応指針を定め、利 用者・家族・関係者を交えてより詳しく話し合い情報 を共有し合意を得たうえでの支援を期待します。

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声かけや希望に添った呼 称、ゆっくりとした会話や丁寧に謝意を表すなど、利 用者一人ひとりを尊重した対応がみられた。個人記 録物はイニシャル表示し、一元的に管理されており適 切であった。		
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	体操や食事など大まかに一日の生活の流れはある が、強制することはなく、利用者のペースと生活のリ ズム、そのつどの気分や体調等、本人の希望に沿えるよ うに支援している。散歩などの外出についても、一人 ひとりに声を掛け、その時の本人の希望やペースを優 先して対応している		
(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	調査当日は、職員と利用者が一緒にお好み焼きを 調理し、ホットプレートを囲み一緒に食をとり、和やかに食 事ができる雰囲気であった。利用者の能力や意欲に 応じて、お茶のつぎ分け、台拭きや下善、後片付けな ど自然に役割分担ができており、各々の役割を尊重し た上での対応が見られた。		
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日おきの午後からの入浴であるが、毎日 の入浴や夕方の入浴への対応など、利用者の希望 に添った対応がある。入浴ごとに湯を交換するので、 利用者の好みの湯温の設定や好きな入浴剤を使える など入浴を楽しめるように支援している。		

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)
(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	詳細なアセスメントの実施により把握した情報をもと に、計算ドリル、パズル、ネイルアート、洗濯物たたみ や買い物など本人の趣味や楽しみ、習慣や役割を生 かせる機会に着眼し、介護計画書に反映させ、積極 的に実践の機会を作るなどの取り組みがある。		
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って、戸外に出 かけられるよう支援している	日々の買い物や散歩、気候の良い日の行楽やドラ イブ、花見、水族館見学など、利用者の希望やその 時々にあわせての柔軟な対応がある。また職員とマ ンツーマンでの喫茶店や、家族との買い物など利用 者の個別の外出希望を均等に実現する為の取組み が見られた		
(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	日中(7:00~20:00)は常に開錠されており入居者 の様子を良く観察した上で散歩に付き添ったり、声か けを行うなどの対応がある。開設当初から職員に対し て、鍵をかけることの弊害について認識と理解を浸透 させる取組みが行われている。		
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	年2回の避難訓練の実施を通して、避難経路や避難 場所等の確認を行っている。うち1回は、消防署の立 会いの下に行われており、専門家の立場からの助言 を受けている。またホーム開設の際、地域への説明会を 開催し、天災・災害時の協力を依頼したり、近隣の他 事業所との連携体制を確保するなどの取組みがあ 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	1週間分のメニュー作成の際に食品成分表を参考 におおよその栄養バランスとカロリーを計算し、水分 摂取量(1300CC以上目安)をチェックすることによ って栄養バランスや水分量の把握と確保に努めてい 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	リビングは程良く採光され、利用者がゆっくりとくつろ いでいる光景が見られた。また、玄関やリビングには 季節の花が活けられたり、利用者が折った折り紙によ る花が飾られてたりしており、季節感を意識的に取り 入れ居心地の良い雰囲気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	利用者個々の居室には、写真や絵画、テレビ、調度品 などの思い出の物や馴染みの物が持ち込まれてお り、利用者の人となりや過去の暮らしぶりのうかがえ る居室作りがなされている。寝具においてもベッドや布 団など入居者の生活習慣や身体状況に応じて安全で 使いやすいように配慮されている。		

 は、重点項目。
(数字)は、国の標準例による番号