

# 1. 評価結果概要表

作成日

平成19年8月7日

## 【評価実施概要】

事業所番号	4071300539		
法人名	株式会社 ホームケアサービス		
事業所名	グループホーム 片江		
所在地	福岡市城南区片江3-37-5 〒814-0142 (電話) (092) 874-7434		
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19年 7月 23日	評定確定日	

## 【情報提供票より】(平成19年 4月1日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 15年 2月 18日		
ユニット数	2ユニット	利用定員数計	18人
職員数	8人 常勤	8人 非常勤	0人 常勤換算 7.9人

### (2) 建物概要

建物構造	鉄筋造り
	4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円	その他の経費(月額)	円	
敷金	有(150,000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	円	昼食	円
	夕食	円	おやつ	円
	または1日あたり		1,400円程度	

### (4) 利用者の概要(4月1日現在)

登録人数	17名	男性	7名	女性	10名
要介護1	5名	要介護2	7名		
要介護3	3名	要介護4	1名		
要介護5	1名				
要支援1	名	要支援2	名		
年齢	平均 79.6歳	最低 71歳	最高 90歳		

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	・さくら病院	・やまの歯科
---------	--------	--------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

福岡市の大型総合大学や都市高速道路インターに接近し、昔からの住宅と、新築の集合住宅や単身者向けアパートが混在する地域の3階建ての事業所に高齢者住宅と併設して2ユニットを構える事業所である。併設する高齢者住宅と同様に、安心した地域での生活を支えるために開設された。母体である病院のグループ事業所のひとつとして、ユニット間の職員交換研修や法人が主催する勉強会や、外部研修参加への支援体制が整っている。ホームで抱えている様々な問題について運営推進会議で提案を行なうなど、運営推進会議を活かしたサービスの質の向上へ取り組んでいただきたい。

## 【重点項目への取組状況】

重点項目	<b>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)</b> 前回の評価結果を受け、介護計画書の説明同意の署名等改善した実績があり、運営推進会議の開催や鍵をかけないアへの取組み等についても、職員会議や家族会等で話し合いを行い、少しずつ改善に向けての取組みを行なっている。
	<b>今回の自己評価に対する取組み状況(関連項目:外部4)</b> 今回の外部評価にあたりミーティングにおいて職員で自己評価を行い、事業所の現状と今後の課題等の理解に努めている。
重点項目	<b>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)</b> 前回の外部評価結果の報告や事業所の概要説明、家族からの質疑応答などを行なっている。今後、運営推進会議等を活用して、リサイクル活動や行事などの地域情報を集め、それらの参加を通じて接点を持つなどの取組みを期待します。
	<b>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)</b> 契約時に苦情窓口や意見箱設置の対応について説明を行い、家族会においての意見交換時や、個別面談時にも機会を設け、その都度対応している。更に、無記名式アンケートの実施により潜在する意見や不満を能動的に汲み取り、運営に反映させる取組みを期待します。
重点項目	<b>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</b> 利用者と散歩に出かけた際に、近所の喫茶店を利用したり、地域の方から花を頂く等、少しずつ交流の機会が持てるように努めている。また、地域住民からの高齢者に関する相談などにも応じている。

## 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	地域の高齢者が認知症になっても、長く住み慣れた 地域での暮らしが継続できるようにと、既存の高齢者 住宅に併設して開設された。今年の5月から6月にか けて、管理者が法人全体の介護理念と基本理念を要 約し、職員と話し合い「地域とのふれあい」「一人ひと りの尊厳」「笑顔で優しく」という、具体的で、分かりや すい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 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	申し送り時の唱和や、スタッフ手作りのプレートをつ くり、事務所や各フロア - のリビングに掲示している。 理念の内容が具体的でわかりやすく、一目で読める ように工夫されているため、利用者や家族の目にもと まりやすくなり、説明を行なう等の取組みを行なっ 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	利用者と散歩に出かけた際に、近所の喫茶店を利用 したり、地域の方から花を頂く等、少しずつ交流の 機会が持てるように努めている。		運営推進会議等を活用して、リサイクル活動や行 事などの地域情報を集め、それらの参加を通じて接 点を持つなどの取組みを期待します。
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	前回の評価結果を受け、介護計画書の説明同意の 署名等改善した実績があり、運営推進会議の開催や 鍵をかけないケアへの取組み等についても、職員会議 や家族会等で話し合いを行い、少しずつ改善に向け ての取組みを行なっている。今回の外部評価にあた りミーティングにおいて職員で話し合い自己評価を行い、 事業所の現状と今後の課題等の理解に努めている。		

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)
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	昨年より、民生委員、参加希望者家族に出席していただき、3ヶ月に1度開催している。他にも包括支援センターや老人や会自治会に声掛けを行なっているが、参加にはいっておらず、会議の内容は事業所の概要説明などが主になっている。		まずは、広く地域や行政に運営推進会議への参加を呼びかけ、地域情報の収集や、事業所がかかえる課題への意見交換等、地域と事業所の相互にとって有益な話し合いの場となるように活用していただきたい。
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	包括支援センターや行政に運営推進会への参加等の声掛けを行う等の取組みはあるも、実質的な参加までには至っていない。		包括支援センターや行政への情報提供や、地域での介護予防教室の開催、事業所見学会や行事開催の提案を行なう等、接する機会を設け、交流を通じて、連携がとれる関係づくりへの積極的な取組みを期待します。
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	地域権利擁護事業と成年後見制度に関する外部研修への参加と受講報告会を事業所内で実施するなど、職員に対して学ぶ機会を設け、必要と思われる家族には説明するなどの取組みがある。		運営推進会議や家族会等でも、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體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	家族の面会時や毎月の「たより」にて現在の状況等を報告している。他に、個別に電話や手紙等で様子や暮らしぶり等を報告している。		
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	契約時に苦情窓口や意見箱設置の対応について説明を行い、家族会においての意見交換時や、個別面談時にも機会を設け、その都度対応している。		意見箱の設置等、いろいろな手段を設けて工夫をされていますが、現状では活用されていない感があります。無記名式アンケートの実施により潜在する意見や不満を能動的に汲み取り、運営に反映させる取組みを期待します。
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	職員交代の際には、1日～10日間の引継ぎ期間を設け、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を行い、利用者へのダメージを防ぐ配慮をしている。		

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	採用時には年齢・性別などの制限はなく、面接での態度や対応にて観察し、3ヶ月の試用期間を経て職員として採用している。職員は掲示物の作成やレクリエーション、運転やハーモニカ演奏等、個別の得意分野での能力を發揮できる体制にあり、資格取得の為の休暇の調整なども配慮している。		
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	人権学習の機会が未実施であるが、今年度の7月と8月に行政の人権学習会に参加し、事業所内でも受講報告会を行なう予定である		行政等で行なわれる講話や学習会への参加法人全体の勉強会や研修会への参加、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	管理者が研修内容と職員のスキルや経験等を参照し、各職員の外部研修の参加計画を立て、勤務扱いにて参加を促し、毎月のミーティングにて受講報告会を行なう等の取り組みがある。他に、ユニット間での職員交代や法人内研修への参加など、スキルトレーニングへの取り組みがある。		
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	毎月、職員が交代で、グループホーム協議会の勉強会や研修に参加し、情報交換や交流などを通じて質の向上への取り組みがある。		他事業所への見学や、職員交換等の交流を通じて新たな発見や気付きを生む機会を持ち、サービスの質の向上に向けて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 本人が安心して、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	お試し入居等を利用していただき、かかりつけ医やケアマネジャーからの情報収集や家族からの聞き取りを行い、本人との声掛けを行いながら、徐々に馴染みの関係をつくり、円滑な入居を支援していく取組みがある。		
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	利用者から、家事のアドバイスを受けたり、昔話を通じての人生経験、新しい入居者への歓迎の言葉かけ等から学ぶことが多く、職員も入居者も日々の会話を楽しみながら相互の存在を支えあう関係を築いている。		
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 (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	面会時に管理者や各担当者が主となって、入居者や家族の思いや意向を聞き取り、日々の暮らしの中の観察を行いアセスメントに記録する取組みがある。		アセスメントにおいて入居者によっては、記録されている情報にややバラツキが生じています。入居者本人から述べられる意向の他にも、観察から感じ取れる意向や希望など、より多くの職員の観点を通じて表出され、把握していく取組みを期待します。
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	担当者会議で、アセスメントや入居者の心身状況をもとに、本人の意向と照らし合わせて検討したのち、生活援助計画書を作成している。		担当者会議の参加職員が少ないようです。できるだけ多くの観点と意見をもって情報交換や意見交換を行い、本人や家族の意向や課題について職員全員で話し、その人がその人らしく暮らせるような生活支援計画の作成を期待します。


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)
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	介護認定の有効期限や、本人の心身状 態の変化が見られた時に、ケアカン ファレンスを行い、介護計画の見直 しや新たな計画を作成している。		入居者全員に対して、心身状況の変 化の有無に関わらず、月に1度程度 は新鮮な観点から、本人や家族の 「現在」の意向や状況を確認し、職 員間で情報や意見を交換しあい変 化の兆しに予防的に対応していく取 組みに期待します。
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 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	入居者の個別の希望に対応して喫 茶店での外食や散歩、通院の介 助等の取り組みがある。また、看 板を見た方が遠方に住む高齢の 親族についての相談に対応する などの取り組みがある。		
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 にし、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	事業所の協力医と連携をとり、 受診や往診を支援する取組みが ある。入居者のかかりつけ医の 受診は家族と協働して取り組ん でいる。		
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	入居者や家族に、事業所として の、重度化や終末期ケアへの対 応指針を説明し同意を得、必要 な入居者には24時間訪問看護 体制を導入するなどの支援体制 がある。		事業所の指針に同意をとってい る実績から、具体的な取組みへ の一環として、アセスメント等 の早い段階で重度化や終末期に おける入居者と家族の意向を 個別に確認し、全員で情報を共 有する事を期待します。

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	個人情報記録等は各階の事務所で保管し、部屋の 戸の他にもカーテンを取り付けプライバシーを確保す る為の工夫がある。一方、入居者への言葉かけや対 応の中で、やや誤解を招く言動があった。		職員会議や勉強会での包括的な指導や、その都 度その都度の直接的な指導によりサービスの質の向 上への取り組みを期待します。また、入居者への言葉 かけや会話そのものを職員が楽しめるような環境や 雰囲気づくりへの取り組みを期待します。
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	一日の中で特に決まったプログラムはなく、起床や 就寝時間なども、一人ひとりのペースを尊重する支援 がある。一方で食器の洗浄等は併設する厨房が管理 する為か、下膳はややあわただしい感があった。		併設する厨房の職員にも理解と協力を求め、職員 会議等での検討や改善への取り組みを期待します。
(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	入所時に予め本人の食事の好み等を聞き、嫌いな 献立の際の代替等、なるべく好みに添うように配慮し ている。配膳や下膳等もできるだけ入居者と協力し、 食事中もBGMを流し、会話を楽しみながら食事を楽し めるような取り組みがある。		
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	原則的に週3回の入浴であるが、入所者の希望に 応じて回数を増やす事も可能である。湯温や入浴の 順番、長さ等できる限り柔軟に対応している。入浴を 拒否される入所者に対しても、タイミングを見計らっ て声掛けを行い、無理強いすることなく入浴を楽しめ 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	日々の会話の中から、本人の興味や関心があること、長年の習慣などを聞きながら、その人にあった役割や楽しみ、気晴らしの支援をしている。具体的には、買い物好きな入居者にはデパートめぐりやドライブ、家事にいそしんで来られた入居者には洗濯や掃除等をお願いし、楽しみや役割が生活の生きがいとなるよう取り組んでいる。		
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	温泉などの定期的な外出の他に、入居者の希望に添って本屋やデパート、散歩に出かけたりしながら外出を支援している。車椅子使用の入居者も同様に、できる限り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 (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	昨年の外部評価を受けて、職員や家族と話し合いを重ね施錠することの弊害や、予想されるリスク、一人ひとりの個別への対応と、安全性の確保について繰り返し検討する取組みがある		運営推進会議等で家族や地域に「施錠」することから考えられる弊害についての理解を深め、利用者の尊厳をたもちつつ安全な生活を営む為の解決策を検討し、少しずつ「鍵をかけないケア」への取組みの実現を期待します。
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	毎年消防署の査察を受け、火災時の避難のポイント等のアドバイスを受けミーティング等で、避難経路や手順について確認している。		運営推進会議時のお願いや、地域住民の参加協力を得ての避難訓練の実現など、非常災害時に地域の協力が得られるような働きかけを期待します。
(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	併設する高齢者住宅の厨房にて調理し、利用者へ提供している。栄養士による献立作成や、利用者ごとの食事・水分摂取量の記録と管理、心身状態にあった食事形態の提供等の支援を行なっている。		



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)
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	リビングは程よく採光され、食卓の他にもソファや 椅子を配置し、くつろげるように工夫されている。入居 者と一緒に七夕の飾りつけをしながら、季節感を意識 的に取り入れるような取り組みがある。		
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	寝具やベッド、仏壇、タンス、冷蔵庫にジューサー 等、長年使い慣れた調度品等が持ち込まれ、家族の 写真等を飾るなど利用者の居心地の良さに配慮して いる。		

 は、重点項目。  
(数字)は、国の標準例による番号