

# 1. 評価報告概要表

## 【評価実施概要】

事業所番号	4071800702
法人名	有限会社 ケアサービス九州
事業所名	ふぁみりー菰田
所在地	福岡県飯塚市菰田西3-9-10 (電話)0948-22-5330

評価機関名	特定非営利活動法人ヘルスアンドライツサポート うりずん		
所在地	福岡県直方市知古1丁目6番48号		
訪問調査日	平成20年9月20日	評価確定日	平成20年10月8日

## 【情報提供項目より】(平成20年 9月5日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 14 年 5 月 1 日				
ユニット数	1ユニット	利用定員数計	9 人		
職員数	12 人	常勤	10 人, 非常勤	2 人, 常勤換算	10.1 人

### (2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り
	2 階建ての 1 階 ~ 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)	45,000 円	その他の経費(月額)	円	
敷 金	有 100,000円			
保証金の有無 (入居一時金含む)	無	有りの場合 償却の有無	有/無	
食材料費	朝食	300 円	昼食	300 円
	夕食	400 円	おやつ	円

### (4) 利用者の概要( 9 月 5 日現在)

登録人数	9名	男性	1 名	女性	8 名
要介護1	2	要介護2	3		
要介護3	1	要介護4	2		
要介護5	1	要支援2			
年齢	平均 82 歳	最低	66 歳	最高	91 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	なかお胃腸科クリニック たけ歯科医院
---------	--------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

グループホームふぁみりー菰田はJR駅近くの自営業の名残のある住宅が並ぶ町中にあり、旧労働基準監督署の1階をグループホーム、2階を会議室・職員の休憩室を改装したユニットのホームである。開設6年目を迎え、基本理念である地域社会と共に理想的な介護サービス提供を具現化するために、2カ月毎に発行する「ふぁみりー菰田だより」を町内に回覧し、行事の案内やボランティア募集などをお知らせしている。近隣からの入居者も増え、今年の夏祭りには町内の方々や幼稚園児の参加で、家族や園児たちの踊りが披露されるなど、ホーム内の居間は笑顔が溢れた。そして、例年の盆踊り、山笠、花火大会への参加に加えて、公民館のいきいきサロンに参加したり、民生委員の紹介で町内の理髪店を入居者が利用することで、より地域との交流が増え、町内の方が介護の相談にいつでも立ち寄れる場になっている。週1回訪問診療による健康チェック、月2回訪問歯科診療による口腔ケア・歯科治療の支援で、適切なケアが提供され、職員の異動も少なく良い人間関係が運営方針である入居者や家族の安心・満足・信頼に繋がり、入居者の孫がここに来ると癒されると話していることから、全職員が一丸となった認知症ケアの実践が期待できる。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	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)
	改善課題である全職員による自己評価への取り組み、権利擁護研修内容の職員への周知、避難訓練時の消防署・地域への協力願ひ、食事メニューは管理栄養士にアドバイスを受けるなど、優先順位を決め改善に取り組んでいる。
重点項目②	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	自己評価は職員全員が個々に評価に取り組み、管理者、施設長が取りまとめている。外部評価は運営推進会議で報告し、改善点はミーティングで検討し、優先順位を決め改善に取り組んでいる。評価を継続することで、第三者の意見が自分たちの気付かないところを知る機会になると前向きにとらえ、サービス改善につなげている。
重点項目③	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)
	定期的に運営推進会議を開催しているが、開催にあたり家族全員に案内を送付している。家族から認知症介護の報告や他福祉施設職員の参加もあり、入居者が利用できる理髪店の紹介、近隣者からの介護相談などがあり、ホーム運営やサービスの向上につながっている。このような活発な意見交換は「ふぁみりー菰田だより」に掲載され、町内に回覧している。
重点項目④	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)
	担当職員が毎月「ふぁみりー通信」で1ヶ月間の個々生活の様子をお知らせし、次月の行事予定も紹介して家族の参加を呼び掛けている。2カ月毎にホーム全体の様子をしらせる「ふぁみりー菰田だより」も送付し、入居者と家族の関係づくりを支援している。定期健康診断受診を支援し、健康状態等変化があれば随時知らせている。3カ月毎の家族懇談会では介護計画に対する意見、要望を聞いている。この1年内の職員の異動はなく利用者、家族の安心に繋がっている。
重点項目④	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、「ふぁみりー菰田だより」を15町内に回覧している。だよりにホーム行事を掲載し、夏祭りには近隣の人や幼稚園児等多くの参加があった。例年の盆踊り、花火大会、山笠への参加に加え、民生委員の紹介で近くの理髪店との交流も始まり、いきいきサロンに参加するなどより地域との交流が増えている。

## 2. 評価報告書

(  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)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
1. 理念と: ふぁみりー菰田					
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	運営理念である「地域社会と共に理想的な介護サービスを提供すること」を玄関に提示している。近年は地域とのつながりを実感し、地域密着型サービスの実践に努め、サービスを充実させている。	○	地域密着型サービスとしての理解や実践があるので、重要事項説明書やパンフレットにも明記をお願いしたい。
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	自己啓発として社内ミーティングで基本理念・運営方針を唱和し、日常の支援の中で利用者と家族の安心、満足、信頼を得るケアの実践に努めている。利用者の明るい笑顔から理念の実践が理解できる。		
2. 地域との支えあい					
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、「ふぁみりー菰田だより」を15町内に回覧している。だよりにホーム行事を掲載し、夏祭りには近隣の人や幼稚園児等多くの参加があった。例年の盆踊り、花火大会、山笠への参加に加え、民生委員の紹介で近くの理髪店との交流も始まり、いきいきサロンに参加するなど、より地域との交流が増えている。		
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	自己評価は職員全員が個々に評価に取り組み、管理者、施設長が取りまとめている。前回の外部評価結果は運営推進会議に報告し、改善点はミーティングで検討し、優先順位を決め改善に取り組んでいる。評価を継続することで、第三者の意見が自分たちの気付かないところを知る機会になると前向きにとらえ、サービス改善につなげている。		
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	定期的に運営推進会議を開催しているが、開催にあたり家族全員に案内を送付している。家族から認知症介護の報告や他福祉施設職員の参加もあり、入居者が利用できる理髪店の紹介、近隣者からの介護相談などがあり、ホーム運営やサービスの向上につながっている。このような活発な意見交換は「ふぁみりー菰田だより」に掲載し、町内に回覧している。		

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)
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	運営推進会議に参加している地域包括支援センター職員に、所内研修会の講師派遣を相談したり、事業所の状況報告や介護相談員の受け入れなど行政との連携に努めている。		
7	10	○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者と職員は、地域権利擁護事業や成年後見制度について学ぶ機会をもち、個々の必要性を関係者と話し合い、必要な人にはそれを活用できるように取り組んでいる。	成年後見制度等に関する外部研修会に参加し、パンフレットを整備している。外部講師を招き、勉強会で全職員に制度の周知を図っている。在宅での生活を希望する入居者に対し、地域包括センター、ケースワーカー等と事業、制度利用について協議するなど制度を理解し活用している。		
4. 理念を実践するための体制					
8	14	○家族等への報告 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	担当職員が毎月「ふぁみりー通信」で1ヶ月間の個々生活の様子をお知らせし、次月の行事予定も紹介して家族の参加を呼び掛けている。2カ月毎にホーム全体の様子を知らせる「ふぁみりー菰田だより」も送付し、入居者と家族の関係づくりを支援している。定期健康診断受診を支援し、健康状態等変化があれば随時知らせている。小遣い金等の預かり金の出納は、週2回職員2名でチェックし、毎月の科目明細書と領収書で報告している。		
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	重要事項説明書に苦情相談窓口、責任者を明記している。家族来訪時には意見要望を聞くように心がけたり、家族の意見を伺う機会として運営推進会議開催の案内を全家族に郵送している。玄関には意見箱が設置されている。		
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	この1年間常勤職員の異動はない。管理者は職員の離職を最小限にするため、月1回社会保険労務士による勉強会に参加し、職員とのコミュニケーションづくりや人事管理の視点を学んでいる。職員からの相談は施設長、管理者とも聞きやすい雰囲気づくりに心掛け、職員親睦会に参加するなどコミュニケーションに努めている。職員交代の際には利用者へのダメージを防ぐため引き継ぎを十分行うなど配慮している。		

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)
5. 人材の育成と支援					
11	19	○人権の尊重 法人代表及び管理者は職員の募集・採用にあたっては性別や年齢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証されるように配慮している。	職員採用の基準はヘルパー2級の資格があり、「人柄」「やる気」「利用者に対する気持ち」等を考慮して65歳まで採用している。現職員は20代から50代まで幅広い年齢構成である。服務規程・就業規則が整備され、雇用契約書が取り交わされている。年1回～2回の定期健康診断も実施されている。休憩室として和室があり、昼食後交替で休憩が取れる体制が確保されている。		
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、職員に対する人権教育・啓発活動に取り組んでいる。	年1～2回人権研修に外部講師を招き、全職員参加で実施している。外部研修にも参加し、ミーティング時に話し合いをしている。契約書に身体拘束について明記し、マニュアルは整備されている。高齢者虐待防止については日々の支援の中で職員同士で認識し実践に取り組んでいるが、マニュアルは今後作成予定である。	○	虐待防止マニュアルの整備と今後とも人権教育・啓発活動に取り組むをお願いしたい。
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	職員の希望や段階に応じて外部研修に参加している。内部の勉強会の成果として、職員による感染症マニュアル・緊急対応マニュアル・衛生管理マニュアルの整備がある。管理者・施設長は職員に資格取得を積極的にすすめ、勤務体制などを考慮している。管理者、施設長は日ごろから職員の不安や心配事を尋ねているので、職員からの相談がある。		
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	福岡県グループホーム協議会に加入し、学習会には職員が交代で参加している。他グループホームとの交流も盛んで、管理者がお互いに運営推進会議に参加し、事例の相談をしたり、アドバイスをもらったりしている。他ホームで1週間実習したり、行事に入居者と共に参加している。このような交流や体験をサービスの質の向上に活かしている。		

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)
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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	本人や家族がホーム見学後に入居を希望するという事例があった。通常は入居前に施設長と職員が居住している所で面談し、今の生活の状況を継続できるよう本人の思いや生活状況を把握し、ホームの見学や体験入所を勧めている。急な入居の場合は、入居者に付添い馴染めるように配慮している。		
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 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	入社5年目の職員は入居者から生活の知恵を教えられて成長したと話している。顔を覚えてもらい、安心して落ち着いてもらえる関係が出来ると実感している。入居者の孫はここに来ると癒されると話している。また不信感、自殺願望、暴力的な入居者が入居後数か月で穏やかな顔つきになり、入居者同士や職員との会話と笑い声が聞かれる関係を築いている。		
<b>Ⅲ. 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 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	入居者の今までの暮らしぶりや職歴、趣味や思い、家族の希望は日々の会話の中で把握に努めている。入居者の希望をかなえるため、職員が気づいたことが何でも書ける「連絡ノート」があり、情報を共有し、介護計画に活かしている。		
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	入居者・家族に意見や希望を聞き、1ヶ月毎のミーティングで担当職員より報告を受け職員間で話し合い、介護計画を作成している。家族には介護計画内容について説明し、署名捺印をもらっている。		
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	介護計画に位置づけたサービス(支援)実施を毎日チェックしている。入居者の現状に即して、随時及び3カ月毎に介護計画を見直している。見直し時にはそれぞれの家族と懇談会を開催している。入居間もない時期や状態に変化があるときは随時本人、家族、関係者と話し合い介護計画を見直している。		

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	通院介助、理髪店への送迎、公民館でのいきいきサロンへの参加を支援している。入居者の入院先へ訪問し関係者との連携を図り、退院へ向けて支援している。		
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 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	かかりつけ医の受診は家族と話し合い通院介助、情報提供書などで支援している。週1回訪問診療による健康チェック、月2回訪問歯科診療による口腔ケア・歯科治療を支援している。指示や情報は記録され、職員に周知すると共に家族には受診結果や医師の指示等は報告している。		
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	重度化や終末期に向けての指針を整備している。入居時には本人や家族へホームの指針を伝え、意向を聞いている。終末期への段階を4段階に設定してそれぞれの段階で家族と話し合いを行い同意書も整備されている。終末期1ヶ月間の介護の経験があり、入院後2日で亡くなったが、家族を支えたことで職員の看取りへの意識付けとなっている。		
IV. 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	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	運営規程や雇用契約書に秘密保持について明記しているが、個人情報保護に関する規程や利用目的などは明記されていない。職員は日ごろからプライバシーや個人情報の取り扱いについて話し合っており、声かけや介護の場面で利用者のプライバシーに配慮している。	○	個人情報の保護に関する規程や利用目的を明記した書面を整備し、利用者、家族への配付や事業所内に掲示することが望まれる。
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	その日の入居者の体調や気分に合わせて一日を過ごしてもらうよう支援している。お天気の良い日には外に出よう心掛け、入居者の気持ちを察して寝たきりになってもお日さまを浴びられるようにと支援している。利用者の突然の外出希望にも対応している。		

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)
<b>(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</b>					
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	食料の買い出し、豆のさやとり、皮むき等の食事の下準備や下膳などは入居者の能力に応じ、一緒に行っている。食事介助も横に座り、同じ食事を食べながらさりげなく行っている。入居者持参の箸や湯飲み、こだわりのお茶と急須の使用など今までの生活を大切に食を楽しむ支援がみられる。		
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、入浴を楽しむように支援している	入浴は隔日となっているが希望すればいつでも入浴ができる。入浴中はリラックスできるのか職員との1対1の会話も弾むことが多い。入浴拒否をする人はいないが、言葉かけを工夫するなど対応できている。		
<b>(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</b>					
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	料理の下準備、洗濯物たたみ、菜園の水やりなどやれる事を職員と一緒に楽しみながら役割を担ってもらっている。月に2回生け花教室が開催され、生け花の先生のオーラで生き生きと全員がお花を楽しみ、個室やホーム内を和やかな雰囲気になっている。気晴らしには年間の季節の行事のほかにドライブや買い物などが計画されている。		
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	散歩や日光浴を積極的に取り入れた生活を支援している。職員と食事の買い出しに出掛けたり、自宅が気になる入居者の要望で家族や友人に同伴依頼するなど柔軟な対応で外出支援している。		
<b>(4) 安心と安全を支える支援</b>					
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	玄関は午後8時まで開放し自由に訪問できるように配慮している。居室は施錠していないが希望があれば施錠できるようにしている。外出傾向のある入居者には近所に声かけをして協力を依頼し、外出した時には本人の納得のいくまで職員が付き添うようにしている。		
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	非常災害マニュアルを作成し、事業所独自で避難訓練を実施している。近隣の方には常日頃より、あいさつを交わし、協力をお願いしている。今後は消防署、町内会の協力で実施できるよう運営推進会議の議題にしたいと調整中である。	○	運営推進会議のメンバーや消防署を巻き込んだ避難訓練を期待したい。また、水や食料の備蓄品の整備をお願いしたい。

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)
(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	<p>○栄養摂取や水分確保の支援</p> <p>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</p>	<p>職員が週間献立を立て、毎週管理栄養士から栄養バランスについてアドバイスを受けている。食事量、水分量は毎日チェックし、記録している。食べやすくするために食材を加工したり、入居者に応じて摂取量を調節している。体重測定は毎月実施し、記録している。</p>		
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	<p>○居心地のよい共用空間づくり</p> <p>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</p>	<p>玄関には手作りの看板がかかげられ、広く明るく出入りのしやすい空間となっている。オープンキッチンからは居間と居室が見渡され、居間には振り子時計や日めくりカレンダーがあり、食事テーブルとソファが配置されている。窓に面して一段高くした畳敷きのスペースは、腰かけたり、洗濯物を畳んだり、自由な使い勝手のある家庭的な雰囲気空間になっている。見学者が即日入居を決めたことが納得できるようなアットホームな雰囲気がある。</p>		
33	85	<p>○居心地よく過ごせる居室の配慮</p> <p>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</p>	<p>和室と洋室の居室があり、車椅子が利用しやすいように家族が持ち込みのカーペットを敷いたり、タンスやソファなど馴染みの家具が置かれたり、写真や生け花が飾られ、個性的な居室作りができています。入居者のADLを考慮して電動式ベットも整備している。</p>		