

1. 評価結果概要表

作成日 平成 20 年 9 月 1 日

【評価実施概要】

事業所番号	4070800869		
法人名	株式会社 エレガンス福岡		
事業所名	グループホーム 愛あい		
所在地	福岡市東区名島3丁目29-5 〒813-0043 (電話) 092-663-8403		
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8月29日	評定確定日	平成20年10月10日

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

母体法人は福岡市近郊で居宅系サービスを展開しており平成14年1月、認知症高齢者の在宅生活の選択肢の一つとして開設されたグループホームである。地域密着型サービスが開始される以前より、地域及び看護・介護機関と連携しながら、利用者が自分らしく生活できる暮らしを支援している。今年度の特徴としては、利用者自身が、地域の敬老会、廃品回収等に元気に参加する等、地域の自治活動との交流があげられる。運営推進会議では、地域の自警団からの参加も見られ、緊急連絡網の作成等、非常災害時の協力体制に向けての提案がなされている。また、ホーム内でも利用者・家族、職員を問わず、旧知や顔見知りの関係などが多く、何事も自然にまとまり、ものがスムーズに運んでいくことが定着している。このような地域との関係を生かし、今後も一層の質の向上を期待できる事業所である。

【重点項目への取組状況】

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) 前回の評価結果については運営推進会議等で報告を行い、職員はカファル以時に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。この過程で人権学習への取組み、非常災害時の協力体制等の成果が見られた。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 今回の外部評価の受審にあたり、全職員に資料を配布し、記入後に回収、集約した後に協議を行うなど職員全員で自己評価にかかわる取組みがある
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り組み(関連項目:外部4,5,6) 自治会長、副会長、老人会会長、民生委員、地域包括支援センター職員、自警団長、職員、家族を招いて2ヶ月毎の開催がある。会議では、外部評価の結果報告や改善策、地域行事の情報提供や交流活動への提案、事業所の行事や活動報告、利用者の状態報告、職員の研修報告、家族からの質疑応答等が行なわれている。この過程において非常災害時の協力体制等の質の向上への成果が見られた。
	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) 運営推進会議や家族の面会時などを利用して、意見や思いの表出に努めている。その際、職員と家族とのかわりを通じて、意見や苦情を表出しやすい雰囲気づくりへ配慮している。意見や苦情については、内容に応じて、その場での回答や職員会議で検討後回答するなどの取組みがある。
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) ホームの前に地域の集会所があり、ゴミ出しや廃品回収に参加し、自然な形で地域住民との交流がある。また地域の敬老会への参加や併設するサービスとともに、中学生による吹奏楽演奏や地域ボランティア、フラワーアレンジメント、ダンス、アマルテアの受入れ、地域の子供会との花見等、交流の機会を積極的にとらえ、常に地域とのかわりを意識して運営に取り組んでいる。

【情報提供票より】(平成 20 年 4 月 1 日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 14 年 1 月 16 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	16 人
職員数	18 人	常勤 10 人	非常勤 8 人 常勤換算 14.7 人

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート造り		
	3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)	3万6千～3万8千 円	その他の経費(月額)	実費 円	
敷金	有(100,000 円)	無		
保証金の有無(一時金を含む)	有(円)	有の場合償却の有無	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 1,300 円程度			

(4) 利用者の概要(3月 1日現在)

登録人数	16 名	男性	2 名	女性	14 名
要介護1	2 名	要介護2	7 名		
要介護3	2 名	要介護4	5 名		
要介護5	0 名				
要支援1	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 86 歳	最低	73 歳	最高	93 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	・輝栄会病院	・白本歯科
---------	--------	-------

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	開設当初に職員全員で話し合い「笑顔・尊敬・感謝」 をホームの理念としている。企業理念として介護・看 護及び地域との結びつきをうたっており、職員は常に 地域との関係作りを意識しながら業務に携わってい 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	入職時に理念の説明が行われている。また、法人 全体の会議や各ユニットにて適宜唱和を実施してい る。職員の目に止まる位置に掲示されており、職員は 理念を念頭において、日常の支援にあたるなど、理念 の実践への取組みがある。		
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	ホームの前に地域の集会所があり、ゴミ出しや廃品回収 に参加し自然な形で地域住民との交流がある。また 地域の敬老会への参加や併設するテイクサービスとともに、 中学生による吹奏楽演奏や地域ボランティア、フラー・アソシメ ント、フラダンス、アニマルセラピーの受入れ、地域の子供会との花 見等、交流の機会を積極的にとらえ、常に地域とのかか わりを意識して運営に取り組んでいる。		
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	前回の評価結果については運営推進会議等で報告 を行い、職員会議にて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。この過程で人権学 習への取組み等の成果が見られた。今回の外部評 価の受審にあたり、全職員に資料を配布し、記入後に 回収、集約した後に協議を行うなど職員全員で自己 評価にかかわる取組みがある。		
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	関係者を招いて、2ヶ月毎の開催がある。会議では、 外部評価の結果報告や改善策、地域行事の情報提 供や交流活動への提案、事業所の行事や活動報告、 利用者の状態報告、職員の研修報告、家族からの質 疑応答等が行なわれ、サービスの質の向上に生かされ ている。この過程において非常災害時の協力体制等 の成果が見られる。		

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)
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	運営推進会議に地域包括支援センター職員の参加があり、質疑応答や成年後見人制度に関する概要説明等が行われている。また、事業運営に関する事項についての相談や助言をもらうなど、行政との関係作りに取り組んでいる。		
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	運営推進会議時に地域包括支援センター職員より概要についての説明がおこなわれている。職員に対しては、外部研修の報告会や資料をもとにした勉強会を通じて学ぶ機会を持ち、制度の理解を深め、適切に対応できるように取り組んでいる。		現在、運営推進会議時に説明を行う等の実績があります。今後とも家族会等を情報提供の場として活用し、制度の正しい理解と周知に努め、必要な時に確実に利用できるような支援と、職員全体による一層の制度の理解を促すための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	家族訪問時や電話連絡、金銭管理簿や介護記録を提示しての確認や説明を行っている。介護計画書の作成時や毎月のホーム便りを通じて、遠方に住む家族には個別に心身の状況や健康状態、暮らしぶり等を書面にし報告を行う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	運営推進会議や家族の面会時などを利用して、意見や思いの表出に努めている。その際、職員と家族とのかかわりを通じて、意見や苦情を表出しやすい雰囲気づくりへ配慮している。意見や苦情については、内容に応じて、その場での回答や職員会議で検討後回答するなどの取組みがある。		
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	異動については極力回避し、職員が抱える悩みや相談に応じるにより離職を最小限に抑えるように努めている。新しい職員が入職した場合は、利用者とのコミュニケーションを密に図るよう、先輩の職員がサポートするなど、馴染みの関係づくりへの取組みがある。		

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	<p>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</p>	<p>職員採用について、年齢や性別などによる制限はない。経験の有無についても同様で、本人の意欲や思い、考え方を重視している。職員の各々の特技を生かして調理やレクリエーション等、利用者と共に楽しめる支援に取り組んでいる。資格取得を目指す職員に対しては勤務ローテーションの調整を行うなどの支援体制もある。</p>		
12	20 追加	<p>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</p>	<p>行政で行われる人権研修に職員が参加し、事業所内で受講報告会や勉強会を実施し、人権学習や啓発に取り組むなど、職員の人権意識を喚起する取組みがみられた。前年度の改善期待項目がきちんと改善されていた。</p>		
13 (10)	21 (19)	<p>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</p>	<p>法人本部での隔月毎の研修会や毎月のホーム勉強会の開催を行なっている。外部研修については掲示等の情報提供を行い、職員の参加を募ったり、管理者が適切に割り振るなど、外部研修への参加の機会を確保している。また、外部研修受講後は受講報告を行い、新しい知識や情報を共有する取組みがある。</p>		
14 (11)	22 (20)	<p>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</p>	<p>現在、地域のグループホーム事業者との連絡会の発足にむけて準備を行っている。準じて職員間の交流の機会の確保についても課題としている。</p>		<p>今後、他事業所との管理者・職員の相互交流やネットワーク通じて、新たな発見や気づきを生む機会を積極的に持ち、更なるサービスの質の向上に向けての取組みを期待します。</p>


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	入居前の見学や体験利用が可能である。また、併設するデイサービスを利用しながら徐々に慣れての利用事例もある。入居の緊急性が高い場合は管理者が訪問し、本人自身と関係者から収集した情報を職員間で共有し、具体的な支援の協議等を行っている。家族の頻回の面会などを通じて精神的な安定と馴染みの関係作りへの取り組みがある。		
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か喜怒哀楽を共にし、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等から学ぶ姿勢がある。職員も利用者も日々の会話を楽しみながら、ねぎらいの言葉をかけ合うなど、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	入居時の本人・家族の面談時に思いや希望の把握に努めている。また、日常のかかわりの中から利用者の動作や表情等から思いや意向を汲み取り、ミーティングにて職員全体で協議・検討を行っている。把握した内容は、センター方式の様式に記入し、職員間での情報の共有や介護計画に反映させるなどの取り組みがある。		
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アを反映した介護計画を作成している	家族面会時等に希望や意向を確認し、日々のかかわりの中から利用者の希望の把握に努めている。これらの情報をもとに、カンファレンスを開催し、主治医の意見や職員全員の気づきや意見等を協議し、介護計画へ反映させるなどの取り組みがある。		
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	3ヶ月毎にモニタリング・6ヶ月毎にカンファレンスを開催し評価・見直しを行っている。状態が変化した場合も同様にカンファレンスを開催して、現状に即した介護計画を作成している。		現在、隔月で利用者ごとのカンファレンスが実施されています。また、月によっては、全利用者分の情報交換や確認等が行われているようです。今後は毎月1回程度、全利用者についての情報交換や周知等の機会の確保を期待します。

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)
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	医療連携加算体制や入院時のお見舞い、早期退院に向けての働きかけ、家族との外出にかかわる支援等、可能な限り柔軟に支援している。		
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	契約時に医療・受診等について説明し、利用者・家族が入居後の主治医、歯科医を選択している。協力医(認知症専門医)による定期的な往診と24時間の連絡体制がとられている。かかりつけ医や皮膚科等への受診は家族対応が基本であるが、往診も実施されており、状況に応じて適切に支援している。		
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	過去には看取りの事例があり、その都度の利用者・家族の気持ちの確認と、情報・方針を共有しながらの支援体制が見受けられた。現在は、法人全体で重度化に向けての方針を再検討中である。並行して事業所でも、利用者・家族の重度化の意向確認について再検討中である。		まずは法人全体での重度化に対する対応指針を定め、利用者側への説明と同意、本人や家族の「意向」を早い段階で聞き取る取り組みを期待します。また、その都度の状況と照らし合わせて、意思の確認を行い、具体的な手順と合意をもって関係者全員での方針の共有を期待します。

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	職員への基本的な接遇や言葉かけ、記録における 表現の指導等は、入社時や研修時等、その都度行っ ている。また、利用者への呼称についても本人や家 族の意向を確認しながら対応している。個人情報とな る記録等も注意を払っての対応や取扱い等、管理を 徹底している。		
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	利用者のペースや個性、その時々状況等に応じ て支援している。食事のとりかたや入浴の順番など、 日常生活全般において利用者のペースと気持ちを尊 重した対応が見られた。		
(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	栄養バランスや利用者の好み等を取り入れ献立を作 成し食事を提供している。買い物、下ごしらえ、調理、 配膳、後片付け等を職員と利用者が分担し協力して 行なっている。食事前から、出し汁をとる匂いなどが、 徐々に食欲をそそり、利用者も職員も美味しそうに食 事を楽しんでいる様子が伺えた。		
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	毎日の入浴が可能である。時間は午後から夕方位 までの間で、利用者の希望に沿ったタイミングでの入 浴である。あまり入浴を好まれない方でも週3回の入 浴を勧め、様子を見計らったの声かけや、清拭等を行 い定期的な清潔保持の機会を確保している。		

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	洗濯物たたみや、掃除機かけ、調理の手伝い、フラ ワーアレンジメント、将棋等、日常的なかかわりの中 で利用者の興味があることや好きなこと、できること、 得意なことなどを把握した上での働きかけがある。		
28 (25)	63 (61)	日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさず、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	花見や行楽、外食など毎月の外出行事を企画し、 家族にも参加を呼びかけ一緒に楽しめる機会を確保 している。日常的には日々の散歩、買い物など、その 都度の要望に応じて戸外へ出かけられるように支援 している。またエレベーターを設置し、車椅子や歩行 器の使用状況にかかわらず自由に外出できる様に対 応している。		
(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	日中は開錠しており、職員は利用者の様子を細かく 観察・見守りを行い、さりげなく声をかけたり、一緒 に出かける等の対応を行っている。また、単独での移動 が危険と思われる箇所にはセンサーを設置し、利用 者の自由な暮らしを支える支援と安全面への配慮が ある。		
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、消防署の立会いのもと、利用者と一緒に避 難訓練が行われている。運営推進会議に地域の自警 団より出席があり、災害時の連絡網の作成や、避難 訓練等への地域住民の参加について協議されるな ど、地域との協力体制づくりへの成果がみられた。		
(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	栄養価やバランスを考慮して献立を作成し提供して いる。おやつ等もホームで手作りし、利用者の好みや 食習慣、キザミ等の食事形態にも対応できるように支 援している。食事摂取量は毎回記録し、水分摂取に ついては必要に応じて観察や水分補給を促すなどの 支援がある。		

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	玄関は和紙の照明等、落ち着いた雰囲気演出し ている。リビングは自然採光、自然換気で程良く調整さ れ心地良い。ソファが数台設置されており利用者、職 員ともゆっくりくつろげる間取りとなっている。壁面の 飾りや季節の野の花が飾られるなど、居心地よい空 間づくりへの工夫がある。		
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・家族が相談して寝具やベッド、カーテン、調 度品、写真等、利用者にとって馴染みの物が持ち込 まれている。希望によって居室内に畳やカーペットを 敷くなどの対応があり、安全かつ快適に過ごすための 工夫や働きかけが見られた。		

 は、重点項目。
(数字)は、国の標準例による番号