

# 1. 評価結果概要表

作成日 平成 20 年 9 月 30 日

## 【評価実施概要】

事業所番号	4071300638		
法人名	有限会社 高宮		
事業所名	グループホーム わかば		
所在地	福岡市城南区樋井川6-15-1 〒814-0153 (電話) 092-861-1021		
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9月22日	評定確定日	平成20年10月22日

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

通所介護を運営する法人が、在宅生活が困難になってきた認知症高齢者や家族の声に応える形で、開設したグループホームである。この経緯を受けて、ホームの中でも近隣住民のご家族が多く暮らしており、自然に地域交流や協力体制がなされている。今回の外部評価では前回よりの改善への取組みとして重度化に対する指針への取り組みや職員研修、ケアプランの充実などがある。結果のみにこだわることではなく、改善へのプロセスを重視し、職員全体が各項目のサービスの質の向上について体得しながら理解を深める体制がとられている。今後の計画として、高齢化した利用者への個別支援について検討している。本質的であると同時に奥が深い取組みでもあり、地域・医療と連携体制がある状況もかんがみて、大いに実現が期待できる事業所である。

## 【情報提供票より】(平成 20 年 9 月 8 日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 15 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	14 人	常勤 12 人	非常勤 2 人 常勤換算 12.8 人

### (2) 建物概要

建物構造	木造平屋 造り		
	1 階建ての～	1 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)	37,000～43,000 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	400 円	昼食	400 円
	夕食	600 円	おやつ	100 円
	または1日あたり 円程度			

### (4) 利用者の概要( 9月 8日現在)

登録人数	18 名	男性	2 名	女性	16 名
要介護 1	4 名	要介護 2	3 名		
要介護 3	5 名	要介護 4	5 名		
要介護 5	0 名				
要支援 1	0 名	要支援 2	1 名		
年齢	平均 86.1 歳	最低	77 歳	最高	99 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	高宮外科・内科医院 / さくら病院 / 前田歯科
---------	--------------------------

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> 前回の評価結果について運営推進会議や職員会議での協議を行っている。この過程で重度化に関する指針、研修やケアプランの充実、災害時の協力体制を図る等の成果が見られた。
	<b>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</b> 今回の外部評価にあたり全職員の話し合いによる自己評価を行い、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り組み(関連項目:外部4,5,6)</b> 老人クラブ会長、自治会長、民生児童委員、ふれあい相談員、地域包括支援センター職員、家族会代表を招いて3ヶ月毎の開催がある。会議の内容はホームの行事や活動報告、利用者の状況報告、地域行事の情報提供や交流活動への提案、事業所の運営や地域高齢者についての質疑応答・提案等がなされ、サービスの質の向上に活かされている。
	<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苦情対応体制について説明を行い、運営推進会議や家族会でも意見の場を設けている。実際の相談や苦情は個別面談時に直接話されることがほとんどである。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した後回答するなどの取組みがある。
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> 地域の自治会へ加入し、運営推進会議等で情報交換を行い、小学校の運動会やバザー、地域防災訓練への参加等を行っている。また、ホームの広報紙を公民館等に配布したり、ホーム行事への参加呼びかけや、ボランティアの受け入れ等、日常を通じて自然な形で地域交流への取組みがある。

## 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	理念は、職員が協議して作成している。ホーム開設 時から「地域」を意識した理念を掲げており、地域との 関係性を意識しながらの取組みがある。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	入職時に職員全員へ配布し、事務所にも墨書で掲 示されている。勤務前に確認を行ったり、毎月の会議 時に、理念に照らし合わせながら職員間で話し合うな ど、理念に基づいた実践への取組みがある。また、開 設から年月を重ねるごとに地域との交流も活発にな る等、理念への取組みへの成果が見られた。		
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	地域の自治会へ加入し、運営推進会議等で情報交 換を行い、小学校の運動会やバザー、地域防災訓練 への参加等を行っている。また、ホームの広報紙を公 民館等に配布したり、ホーム行事への参加呼びかけ や、ボランティアの受入れ等、日常を通じて自然な形 での地域交流への取組みがある。		
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	前回の評価結果について運営推進会議や職員会議 での協議を行っている。この過程で重度化に関する 指針、研修やケアプランの充実、災害時の協力体制 を図る等の成果が見られた。今回の外部評価にあた り全職員の話し合いによる自己評価を行い、事業所 の現状と今後の課題等の理解に努めている。		
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、そこの意 見をサービス向上に活かしている	関係者を招いて3ヶ月毎の開催がある。会議の内容 はホームの行事や活動報告、利用者の状況報告、地 域行事の情報提供や交流活動への提案、事業所の 運営や地域高齢者についての質疑応答・提案等がな され、サービスの質の向上に活かされている。		

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)
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	市主催の研修への参加や運営推進会議への行政関係者の参加により、連携が図られている。また、行政担当者とは日常的に、ホーム運営や地域密着型サービスの支援に関する質問や相談を行い、助言を受けるなど、質の向上に取り組んでいる。		
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	外部研修等に出席し、ホーム内で勉強会や受講報告会を実施し、職員全体で理解を深めている。(前回の改善事項である。)また、契約時に、成年後見人制度や日常生活自立支援事業(地域福祉権利擁護事業)の概要や利用手順についての説明を行い、活用にむけての支援を行なっている。		
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	毎月1度の面会をしていただける様に働きかけている。面会時に日頃の暮らしぶり、預かり金の用途や残高等について報告を行っている。また、3ヶ月毎に行事写真等を添えたホーム便りの送付や、3ヶ月毎に定期的な家族会も開催し、個別面談を実施している。遠方に住み面会が困難な家族には状況を書面にして送付す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	契約時に苦情窓口や苦情対応体制について説明を行い、運営推進会議や家族会でも意見の場を設けている。実際の相談や苦情は個別面談時に直接話されることがほとんどである。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した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	介護力を標準化させ、新しい環境で職員自身が気づきを生む機会を確保する事をねらいとして職員異動を実施している。職員が入れ替わる際は十分に引き継ぎを行い、利用者の混乱のないように対応している。併設するサービス職員とは日頃から馴染みの関係がつかれるように工夫し、異動の際も利用者のダメージを最小限に防ぐよう工夫している。		
5 人材の育成と支援					

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)
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>職員の採用に関して、年齢や性別等による制限はなく、やる気や資質の適性を重視しての採用である。各職員の前歴や経験、特技が活躍できる場面を設定する等等配慮した対応がある。また外部研修や資格取得への研修に対しては、勤務ローテーションの調整を行うなどの支援体制がある。</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>地域の人権学習会へ職員が交代で参加している。加えて、事業所内でも受講報告会を開催するなど、高齢者や福祉に限らず、広義においての人権教育や啓発活動に取り組んでいる。前回の評価を受けて改善された項目である。</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>予め法人全体で研修計画を作成し、毎月勉強会を開催している。外部研修について掲示や回覧、会議時での情報提供を行い、職員の参加を募ったり、管理者が適切に割り振るなど、外部研修への均等な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り組みがある。</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>本年度よりグループホーム協議会へ加入した。同協議会での研修や交流会、他のグループホームへの見学、研修を通じての情報交換やサービスの質の向上に向けた取り組みがある。前回からの改善事項である。</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	見学や体験利用などを実施し、徐々に馴染めるように配慮している。また、併設のデイサービスからの利用や家族の宿泊も可能である。入居後は、家族とのかかわりが多く持てるように配慮し、精神的な安定が得られる様に取り組み、他の利用者との関係も、それぞれの個性を尊重し、ゆっくりと自然に馴染んでいけるように見守りながら支援している。		
2 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援					
16 (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	利用者との日々のかかわりを通して、利用者の何気ない一言や表情など利用者一人ひとりの思いや意向の把握に努め、カンファレンス時に職員全員で意見を出し合い、利用者の視点に立って検討している。また、センター方式を採用し、家族から提供された情報や利用者の言葉、行動や表情などの観察、分析等把握した情報の共有化に努めている。		
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 (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	センター方式に加えて、独自のアセスメントを作成しニーズと課題を捉えている。3ヶ月毎に家族会を開催し、家族の意向の確認とモニタリング、月1度のカンファレンス時に他の職員からの情報を把握しサービス担当者会議を行っている。職員全体で介護計画書の作成プロセスを通じて、利用者のニーズや課題を汲み取りサービス提供へ反映させる等の取組みがある。		
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	毎月のモニタリングと職員全員でのカンファレンスを実施し、全ての利用者についての情報交換や確認を行い、3ヶ月毎の介護計画の評価と見直しを行なっている。また、心身状況に変化が生じた際もその都度対応し、関係者で話し合い、現状に即した新たな計画を作成している。		


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 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	利用者の家族の宿泊への支援 や、買い物等、本人、家族の 状況に応じてできる範囲で柔 軟に対応している。		現在、各利用者への「個別支 援」について検討されています。 利用者の日々の生活への支援 に加えて、感動や喜びを共感し 、貴事業所が目指されるより良 い生活の支援の実現を期待しま す。
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	契約時にかかりつけ医の継続と 協力医療機関の利用について相 談し、本人・家族の意向に沿っ て支援している。敷地内に協力 医があり、定期受診や緊急時の 対応が可能である。また、他の 地域医療機関の適切な情報提供 ができる体制をとっており、家 族と連携しながら適切に支援し 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	前回の評価を受けての改善事項 として、利用者・家族の意向を 伺った上で、「入居者の重度化の 対応に関する指針」として説明を おこなっている。センター方式 を採用し、利用者自身の思いも 記録し、その都度家族・主治医 を交えての話し合いが繰り返し 行なわれ、本人・家族の思いに 添った支援を行う方針を関係者 で共有している。		

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)
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	言葉かけやプライバシーの配慮については、各職 員が自覚を持ち、丁寧に対応、配慮している。また内 部の接遇研修や、個人面談の際に指導する機会も確 保している。個人情報に関する記録等は契約時に利 用者・家族の了承を得た上で事務所に適切に管理 されている。		
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、ADL、その時々 の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 ペースを尊重して支援している。		
(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 者と職員が一緒に準備や食事、片付けを している	管理栄養士が作成した献立で提供している。みそ汁 の具やおやつ等に利用者の好みを反映させている。 食材の買い出し、調理の下ごしらえ、盛り付け、配 膳、片付け等を職員と利用者が、それぞれできること を一緒に協力しながら行っている。調査当日は、利用 者と職員が会話を交わしながら、和やかに一緒に食 事を楽しむ雰囲気が伺えた。		
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	日曜日以外は毎日入浴が可能であり、本人の希望 に沿って柔軟に対応している。実際は週3回位の頻 度を希望する利用者が多く、午後から夕方迄の入浴 で支援している。お風呂が苦手な方にもタイミングを 見ての声かけ、清拭、足浴を行なう等、工夫しながら 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	毎月の定期的な行事や外出、習い事、買い物等楽 しみごとの支援を行っているほか、洗濯ものたたみ、 掃除等、利用者ごとに役割をお願いし、日々の張り合 いや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、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	毎月の外出行事のほかに、週3回の買い物に出か けるなど、利用者の意向や希望、状況等に沿って支 援している。ホームはバリアフリーであり、車椅子の 利用者も安全に外出できるように配慮された造りに なっている。		昨年と比較すると散歩時も車椅子を利用されてい る方が増えておられるそうです。利用者の外出に は、さらなる支援が必要な状況がうかがえました。高 齢化がすすむ利用者への「個別支援」、外出への 「動機付け」や「足」(車両や付き添い等)について、 今一度、検討され更なる改善への取り組みを期待しま す。
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 に観察し、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している。また、防犯の面か らセンサーを設置するなど、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回の消防署指導による訓練と自主的な警報機・ 消火器の点検や使い方、避難経路の確認等が実施さ れている。また、地域緊急連絡網の作成や地域防災 訓練に参加するなど、地域ぐるみでの非常災害時へ の取り組みがある。前回からの改善事項である。		
(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	管理栄養士が作成した献立にて食事を提供してい る。食事制限が必要な利用者にも個別に栄養バラ ンス等が管理された食事を提供している。おやつ等は 手作りし、利用者の好みや食習慣、キザミやトロミ食 等にも対応できるように支援している。食事と水分摂 取量は毎回記録し、状況に応じてコントロールを促す 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	採光が良く配慮されており、全体的に明るい共用ス ペースになっている。季節感を意識的に取り込んだ装 飾や、優しい色調の家具や壁紙等、居心地良く過ご せるような工夫がある。リビングにはソファや畳ス ペースもあり、横になることもでき自然とくつろげる様 に工夫されている。		
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	居室には、ベッド・寝具、写真、テレビ、仏壇など利用者 にとって馴染みの物が持ち込まれ、居心地良く過ごす ための工夫や配慮がなされている。また、マットレスを 使用したり、部屋履きを工夫して転倒防止に努める 等、安全かつ快適に過ごしていただく為の配慮が見ら れた。		

 は、重点項目。  
(数字)は、国の標準例による番号