

1. 評価結果概要表

作成日

平成 20 年 12 月 2 日

【評価実施概要】

事業所番号	4070900875		
法人名	社会福祉法人 福岡愛心の丘		
事業所名	グループホーム 愛心		
所在地	福岡市博多区月隈6丁目16-11-1 〒812-0858 (電話) 092-503-9008		
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11月28日	評定確定日	平成21年1月5日

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

母体法人は、施設・通所・居宅の多方面からサービスを提供している社会福祉法人である。サービスの利用やケアでの暮らしが困難になった方へ、住み慣れた地域で継続的な生活の支援ができる場所を提供したいとの思いのもとに7年前に開設された。ホームの中は和風の落ち着いた雰囲気である。各居室の格子戸や広い玄関等、旅館を思わせるたまたまいは、利用者が継続して生活を楽しめる様な配慮が伺える。特徴として、法人全体での労働環境の整備や職員研修、地域交流の機会の確保等があげられる。この1年間に、ホーム理念の作成や利用者への個別支援等に取り組んできた。また職員は全員常勤で離職が少なく、異動になった職員も遊びに来ることができる環境である。この馴染みの関係やチームワークを活かし、小回りが効いた個別支援と益々の地域交流を期待できる事業所である。

【情報提供票より】(平成 20 年 11 月 1 日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 13 年 7 月 1 日						
ユニット数	2ユニット	利用定員数計	18人				
職員数	15人	常勤	15人	非常勤	0人	常勤換算	15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～		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)	38,000・40,000円	その他の経費(月額)	実費	
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		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		1,200円程度	

(4) 利用者の概要(11月1日現在)

登録人数	17名	男性	0名	女性	17名
要介護1	4名	要介護2	6名		
要介護3	3名	要介護4	3名		
要介護5	1名				
要支援1	0名	要支援2	0名		
年齢	平均 87.9歳	最低	82歳	最高	94歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	福岡記念病院 志免総合診療所 きど歯科医院
---------	-----------------------

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、運営推進会議時に報告を行い、職員はミーティング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。この過程において理念の再考や地域交流への取組み等の成果がみられた。
	今回の自己評価に対する取組み状況(関連項目:外部4) 今回の外部評価にあたり、管理者が職員の意見をまとめて自己評価を作成し、事業所の現状や課題について認識する等の取組みがある。
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組み(関連項目:外部4,5,6) 民生委員、校区小学校PTA会長、博多区社会福祉協議会会長、協力病院地域連携室長、地域診療所事務長、地域包括支援センター、利用者、利用者家族を招いて2ヶ月毎の開催がある。
	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) 家族の面会時などを利用して、家族の意見や思いの表出に努めている。また、相談・苦情についての意見箱を設け、意見や要望を言い出しやすい雰囲気作りへの取組みがある。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での回答のほか、ホーム新聞へ掲載したり、掲示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) 町内行事や清掃への参加、地域ボランティアや実習生の受け入れ、小中学校の職場体験、餅つき等、交流の機会を積極的に捉え、地域とのかかわりを意識した取組みがある。またホームの1階部分を「ふれあいサロン」として開放し、ボランティアによる趣味教室や勉強会を定期的開催する等地域との交流の機会を確保する取組みがある。

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	地域密着型サービスの意義について全職員にて検 討、協議した結果「家庭的な環境と地域住民との交流 の下で」をホーム独自の理念としてつくりあげた。地域 の中で生活、地域とのかかわりの継続を重視し、支 援していく方針を掲げている。		
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	入職時には、理念についての説明を行い、職員へ の浸透を図っている。会議時や職員同士において喚 起しあい意識の統一を図りながら日々の業務の中で 実践している。また、ホーム内の掲示や唱和等、視認 と声に出す事で意識的に実践に取り組んでいる。		
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	町内行事や清掃への参加、地域ボランティアや実習生 の受入れ、小中学校の職場体験、餅つき等、交流の 機会を積極的に捉え、地域とのかかわりを意識した取 組みがある。またホームの1階部分を「ふれあいサロ ン」として開放し、ボランティアによる趣味教室や勉強 会を定期的に開催する等地域との交流の機会を確保 する取り組みがある。		
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、運営推進会議時に報告 を行い、職員はミーティング時に改善についての協議 を行うなど、質の向上への取り組みがある。この過程 において、理念の再考や地域交流への取り組み等の成 果がみられた。今回の外部評価にあたり、管理者が 職員の意見をまとめて自己評価を作成し、事業所の 現状や課題について認識する等の取り組みがある。		

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	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ヶ月毎に開催されている。会議の内容は事業所と利用者の近況報告、研修活動の紹介、懸案事項の討議、質疑応答等が実施され、地域住民、地域包括支援センター、家族代表がそれぞれの立場からの提案や意見をかわし、事業所の利用者のみならず地域全体の高齢者とその家族を支援する内容が協議されている。		
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	運営推進会議への地域包括支援センターの参加があり、行政とは日常的な支援についての相談、情報交換、研修への参加など、交流の機会を確保している。		
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	外部研修等に参加し、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。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なっている。		法人全体で職員への研修を継続的に実施しています。情報提供の機会の確保として運営推進会議や家族会等を利用し、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	家族訪問時やその都度の電話連絡等により報告を行なっている。必要に応じ、個人アルバム等を提示しながら説明を行なう等の工夫がある。定期的にホーム新聞、法人全体の便り、金銭管理明細書を送付して、心身の状況や健康状態、暮らしぶり、ホーム行事や職員の異動、研修への参加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	家族の面会時などを利用して、家族の意見や思いの表出に努めている。また、相談・苦情についての意見箱を設け、意見や要望を言い出しやすい雰囲気作りへの取組みがある。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の回答のほか、ホーム新聞へ掲載したり、掲示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	法人全体で職場環境の整備に取り組んでおり、離職事例もほとんどない。退職後もホームに遊びにくる等、馴染みの関係が継続されている。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こと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、利用者が混乱のないように対応している。		

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	採用に年齢や性別による制限は設けていない。法人採用後に本人の希望や適性を考慮し、全員常勤として配置している。原則として、ヘルパー2級の資格保持者を採用しているが、経験の有無については問わず、やる気や夜勤等、時間的・体力的に勤務が可能か否かを重視している。職員自身の、資格取得や自己実現にむけて勤務調整等を行い支援している。		
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	高齢者虐待防止や成年後見制度に関する法人内研修や、高齢者の権利擁護についての外部研修の受講および報告会等を通じて、制度とともに人権について学習する機会を設け、利用者への対応や尊厳など日々の業務に反映できるように努めている。		内部研修の実施や外部研修の受講および報告会を利用して、人権について学ぶ機会を確保されています。現在取り組んでおられる研修テーマを更に掘り下げて人権意識をより高めると同時に、高齢者に留まらない様々な視点や対象を取り入れた人権学習が展開されることを期待します。
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	法人全体で研修計画を立て、職員の状況に応じたスキルアップへの取り組みがある。外部研修に関しても職員の能力や経験等を加味して、管理者から研修への参加を薦めたり、各種研修案内を周知した後、希望を募る等の方法で、均等な参加の機会を確保できる様に支援している。受講後は報告会や「風の便り」の中でも研修報告を実施している。		
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	老人福祉施設協議会に加入しており、情報交換や意見交換を行なっている。		各事業所の職員の体験談や経験を通じて得た実感等が交わされる機会は、情報交換やモチベーションを高めるための大きなヒントになり得ます。職員同士の交流の機会を確保し、新たな発見や気づきをもってサービスの質の向上へ取り組まれることを期待します。

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、場の雰囲気徐々に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	利用前の面談やホーム見学、又は職員による自宅訪問など、徐々に馴染んでいただけるように配慮している。利用直後の対応として、職員とのかかわりを多く持ち、精神的な安定が得られる様に取り組んでいる。他の利用者との関係は、配席に特に配慮し、ゆっくりと自然な形で馴染んでいけるように見守りながらの支援を行なっている。		
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	職員全体で、「利用者は人生の長である」という意識のもと、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ぼうとする姿勢がうかがえる。また、職員自ら利用者に喜んでいただく為に三味線を習う等、趣味を活かし、共に日々を楽しめるような取り組みも見られた。		
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	入居前の本人・家族との面談や自宅訪問による情報収集に加えて、日々のかかわりを通じて、利用者の思いや希望の把握と情報の共有に努めている。また、利用者から出された希望や思いは、ケアプランへ反映されている。		現在利用者のケース記録の中に、本人の思いや細やかな観察の記録がなされていますが、情報量や内容については、利用者や職員によってバラツキが散見されました。これらのバラツキを解消し、記録を標準化することにより職員の周知は勿論、利用者本位の生活の支援に役立つ取組みとなる事を期待します。
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	本人、家族がケアカンファレンスに出席し、関係者全体で協議し、利用者本位の介護計画を作成している。介護計画の内容は、目標に加えて、具体的な対応や手順について明記され、利用者・家族・職員が情報を共有する取組みがある。内容についても、本人や家族の直接的な意向のほか、職員の細やかな観察により汲み取られた思いが反映されたものである。		

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)
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	毎月、利用者毎の心身状況等の周知や確認の会議 を実施している。定期的な見直しとして6ヵ月毎のモニタ リング・評価を行い、必要に応じて、介護計画の見直し 作成を行なっている。状態が変化した場合も同様の 過程を経て現状に即した介護計画を作成している。		
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	家族が同行できない場合の受診付添い等、利用者・ 家族の要望に沿って柔軟に支援している。また、法人 全体で「介護相談室」を設置し、地域の高齢者にまつ わる相談を行ったり、「ふれあいサロン」を通じて地 域の高齢者とも馴染みの関係をつくっていく等の取組 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、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	主治医と歯科について、契約時に本人、家族の意 向を聞き、希望に沿って支援している。原則的に受診 は家族付き添いと、必要時に協力医の受診や往診 を実施している。インフルエンザの予防接種や早い段 階での受診等、重篤にならないように注意し、各医療 機関とも連携を取り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	契約時にホームとしての重度化や看取りについて の方針を説明し、家族等の意向も確認したうえで同意 を得ている。状況の変化に伴い、本人・家族・主治医等 を交えてその都度協議し、方針を共有するなどの取 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)
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	プライバシーや人格の尊重について、勉強会やその都 度の指導を通じて対応の徹底が図られており、利用者 一人ひとりを尊重した対応が見られた。記録物は事務 所にて一元管理されており、たより等には個人が特 定できるような写真を掲載しないなど、個人情報に配 慮した対応が見られた。		
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	利用者一人ひとりの希望やペースを尊重して支援し ている。日々の過ごし方、食事やレクリエーションへの 声掛けなど、あらゆる面においてその日その時の利 用者のペースを尊重した対応がみられた。		
(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	栄養士の助言のもと、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。配膳、後片付け等 を利用者が出来る範囲で作業分担し、協力して行 なっている。ホームのキッチンで調理する際の、美味 しそうな匂いが食欲をそそり、利用者も、職員も共に 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り、時間も午後から夕食後 迄と希望に沿って支援している。実際は週3回位の頻 度を希望する利用者が多く、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。浴室に は利用者ごとのクレンジング等が保管されており、個 別に入浴や整容を楽しまれている様子が伺えた。		

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)
(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	花見や行楽、観劇等の楽しみの支援を行なっている。利用者の役割として、洗濯物たたみや家事等をケアプランに位置付け一人ひとりの能力を活かすような 取り組みがある。また「利用者に披露できたら」との思 いのもと、職員が三味線を習ったり、リース造りの材 料を揃えたりと積極的にホーム全体の楽しみづくりに 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	気候の良い日のホーム周りの散歩や外気浴、その 都度のドライブなど、外に出る機会を見つけての支援 がある。車椅子対応の利用者も、安全に外出できる 構造となっており、利用者の状態に応じて個別に支援 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	日中は開錠している。職員は鍵をかけることの弊害 について理解しており、利用者の様子を観察しながら 声かけや見守り、外出傾向があれば後ろからついて 行くなど、利用者の自由な暮らしと安全を支える取組 みがある。		
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	消防署や地元消防団の立会いもとに法人全体と ホーム独自で年2回、避難訓練を実施している。消 防・災害計画書には地域在住の職員の対応について も特記している。運営推進会議に地元消防団からの 出席もあり、非常災害時の応援体制について協力依 頼を行ない緊急時に通報が入る体制としている。		
(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	職員が作成した献立を同法人の管理栄養士が チェックし助言している。おやつ等もホームで手作り し、利用者の好みや食習慣にも対応できるように支援 している。食事・水分摂取量は毎回記録し、定期的な 体重測定を行い、適切に支援している。		

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)
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	高い天窓からの自然採光と照明を組み合わせ、開 放的で明るい作りとなっている。廊下やリビングには、 応接セット、ソファや上がり台等が配置され、随所 に和みとプライベートなコーナーも設けている。季節を 意識した装飾や植物など、心む工夫もある。また、 猫を飼っており、利用者や職員、来客者の癒しとなっ 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	各居室には格子戸と広い玄関があり、旅館の部屋 を思わせる。備え付けられた靴箱、上がり台は収納の 機能性と和風の趣がある。部屋の中は畳敷きの和 室で、利用者・家族が相談して寝具や家族の写真、 調度品、仏壇等馴染みの物が持ち込まれている。ま た、配置の際は本人、職員、家族が相談して安全性 にも配慮している。		

 は、重点項目。
(数字)は、国の標準例による番号