

1. 評価結果概要表

作成日 平成 20 年 11 月 5 日

【評価実施概要】

事業所番号	4070901188		
法人名	有限会社 エイ・シー・エス		
事業所名	グループホーム 花みず木		
所在地	福岡市博多区西月隈3-3-54 〒812-0857 (電話) 092-432-5511		
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10月29日	評定確定日	平成20年12月26日

【情報提供票より】(平成 20 年 10 月 10 日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和 平成 14 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	17 人	常勤	15 人	非常勤	2 人	常勤換算	15 人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨 造り
	2 階建ての～ 1～2 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)	36,000 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
	○ 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 1,150 円程度			

(4) 利用者の概要 (10 月 10 日現在)

登録人数	18 名	男性	4 名	女性	14 名
要介護 1	11 名	要介護 2	3 名		
要介護 3	2 名	要介護 4	2 名		
要介護 5	0 名				
要支援 1	0 名	要支援 2	0 名		
年齢	平均 83.9 歳	最低 93 歳	最高 77 歳		

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	・金隈病院 ・小さな診療所 ・中村病院 ・前田歯科
---------	---------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

代表は長きにわたりゴルフ場や製茶業を営んできた。事業を通じて、認知症高齢者のための施設としてグループホームの存在を知り、代表が所有していた土地を高齢者に役立てたいとの思いを持って、6年前に開設した事業所である。喜び・ケア・サービスを理念として、利用者ごとの細やかな対応や役割、生きがいに着目した自立支援を特徴としている。ホームは市街化調整区域にあり、周囲には民家がなく、地域活動の規模も小さいが、2年前より秋祭りを開催し、地域住民との交流の機会を確保している。毎年参加者も増えているが、代表の「一度目は誰でも珍しがって来てくれる。三度目以降はマンネリ化しないように創意工夫が大事です」との言葉に、長年携わってきたサービス業精神が垣間見られる。今後とも地域との連携が期待できる事業所である。

重点項目①	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、職員はカンファレンス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。この過程で設備管理や金銭報告等が整えられるなどの成果が見られる。 今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 今回の受審にあたり、管理者がまとめた自己評価を職員が確認する等、全員がかかわる取組みがある。
重点項目②	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) 町内会長、町内保護司、民生委員協議会会長(月隈)、民生委員(西月隈、立花寺)、ホームドクター、地域包括支援センター職員を招いて2ヶ月毎の開催がある。会議では、ホームの概要や外部評価の結果報告、ホームの活動内容や行事の報告、地域サロンや行事への参加の提案、参加者からの質疑応答など、質の向上に向けての取組みがある。
重点項目③	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) 契約時に苦情窓口などの苦情対応体制について説明を行っている。意見箱を設置しているが、実際の相談や苦情は面会時に直接話されることがほとんどである。意見や苦情に関しては、代表自ら真摯に対応し、内容に応じてその場でその回答や職員会議での検討、協議後に回答するなどの取組みがある。
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) 町内の清掃活動や夏祭り、公民館でのサークル活動への参加、近隣保育園との交流など、地域の人々との交流を図る取組みがある。また、2年前より事業所で秋祭りを開催している。前年度より多くの地域住民に参加してもらうため、趣向を凝らしたポスターの掲示を行なう等、積極的に地域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)
I 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	理念である「アメニティ(喜び)・ケア(支援)・サービス (奉仕)」の頭文字を社名としている。地域密着型 サービスが導入されてからは、これらの理念に加えて 地域との交流を方針としてあげている。また、毎年事 業方針を作成し、理念同様に実践に努めている。		
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、事務 所にも掲示され、職員会議や朝の申し送り時にもコ ミュニケーションをとる中で理念の浸透に努めてい る。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	町内の清掃活動や夏祭り、公民館でのサークル活 動への参加、近隣保育園との交流など、地域の人々 との交流を図る取組みがある。また、2年前より事業 所で秋祭りを開催している。前年度より多くの地域住 民に参加してもらうため、趣向を凝らしたポスターの 掲示を行なう等、積極的に地域交流の機会を確保す る取組みがある。		
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、運営推進会議時に報告 を行い、職員はカンファレンス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 程で設備管理や金銭報告等が整えられるなどの成 果が見られる。今回の受審にあたり、管理者がまと めた自己評価を職員が確認する等、全員がかかわる取 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	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。運営推 進会議時にはホームの概要や外部評価の結果報 告、ホームの活動内容や行事の報告、地域サロンや 行事への参加の提案、参加者からの質疑応答など、 質の向上に向けての取り組みがある。		
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	運営推進会議に地域包括支援センター職員の参加 を得ている。その際に質疑・応答を行うなど、行政と の関係づくりに取り組んでいる。また、生活保護課 等、行政の担当者とは密に連絡をとり、担当窓口へ 赴いたり来訪があったりと相互に行き来する機会を 設けるなど、サービスの質の向上への取り組みがあ 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、全体会議で勉強会や受講報 告会を行い、職員全体で理解を深めている。	○	運営推進会議等でも、情報提供の機会を設け、利 用者、家族等必要時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体制 への継続的な取り組みを期待します。
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	家族の訪問時、サービス計画書の説明時などを利 用して、利用者の状況や金銭出納帳を提示しながら の説明、その都度の電話による連絡等を行っている。 また毎月、利用者毎の個別状況やエピソード、 ホーム行事等を綴った「花だより」を郵送している。		
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	契約時に苦情窓口などの苦情対応体制について説 明を行っている。意見箱を設置しているが、実際の相 談や苦情は面会時に直接話されることがほとんどで あり、聞き逃さないよう留意している。意見や苦情に 関しては、代表自ら真摯に対応し、内容に応じてその 場での回答や職員会議での検討、協議後に回答する などの取り組みがある。		

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)
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	離職の際も利用者に説明し、誠意をもって向き合うように努めている。新しい職員が入職した際は、利用者に寄り添いコミュニケーションを密に図れるように、先輩職員がフォローする等、馴染みの関係づくりへの取り組みがある。業務に関しても、日勤から徐々に慣れてもらい、夜勤の実地指導を行う等の支援体制がある。		
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、その能力を発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	採用は法人が行っている。職員の採用に関して、年齢や性別、資格や経験の有無などによる制限は行わず、本人の笑顔や人柄を重視している。また働きながら資格が取得できるように、費用や時間調整等の支援体制がある。入職後は職員の個々の能力や長所が発揮できる場面を設けるなどの配慮がある。		
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	公民館や中学校で行われる人権研修に職員が参加し、全体会議で受講報告会を行うなど、職員の人権意識・啓発活動を喚起する取り組みがある。		
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	法人全体での研修会やホーム勉強会を行っている。外部研修については、掲示や回覧、会議での情報提供を行い、職員の参加を募ったり、管理者が適切にわりふり、ホーム側で費用を負担するなど、均等な研修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。		
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	現在、ケアマネジャーは地域の事業者連絡会に参加し、定期的に交流の機会を確保している。職員間の交流の機会の確保については今後の課題としている。	○	今後の課題として、職員間の交流機会の確保等を検討されています。他のグループホーム職員との交流を通じて、質の向上に向けての情報交換、職員個々の気付きやモチベーションをあげる機会として活用される取り組みとな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)
II 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、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	入居前の見学や体験利用が可能である。入居の緊急性が高い場合は、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。新しい利用者は、部屋へ閉じこもる傾向を防ぐ為に、できるだけリビングで過ごしていただく等、他の利用者とのかわりに配慮しながら徐々に馴染みの関係を築く取り組みがある。		
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	職員は利用者から家事や料理の方法、昔の風習等を学ぼうとする姿勢がある。また、利用者・職員が相互に、ねぎらいの言葉をかけあうなど、日常のかかわりの中で学び支えあう関係がうかがえた。		
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					
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	契約時に利用者や家族、関係者から収集した情報を、独自のフェイスシートに記録している。入居後に汲み取った思いについては経過記録等の中に記録し、介護計画書へ反映させる等の取り組みがある。	○	利用者ごとの介護計画書は個別支援や、生きがい支援など、利用者の意向が反映された内容となっています。常日頃から、職員が利用者の思いを汲み取ろうとされている状況がうかがえます。今後は、情報の共有や記録を充実させ、より一層のサービスの質の向上への取り組みを期待します。
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	利用者のその人らしい暮らしを優先し、入居時に把握した生活歴や希望、家族の意向、日々のかかわりの中で把握した情報をもとに、各利用者の担当職員と計画作成担当者が介護計画を立案し、全職員参加のカンファレンスで協議し介護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)
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ヶ月ごとの介護計画の見直しの際の担当者会 議と必要に応じてのその都度の会議、日々の申し 送りを利用しての情報交換が行われている。毎月 のカンファレンスの中では、定期的な見直しや状 況が変化した利用者について協議している。	○	現在毎月数名ずつ利用者のカンファレンスが実施 されています。今後は、全利用者についての情報交 換や支援内容の確認、周知等の機会としても活用さ れ、利用者本位のサービスの質の向上に反映され る取組みとなるよう期待します。
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	医療連携体制を活かした支援に加えて、各医療機 関への受診や通院、入院にかかわる支援(送迎・洗 濯・食事の介助等)など利用者、家族の要望に応じ て出来る限り柔軟に対応している。		
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、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を選択している。原則的にかか りつけ医の受診は家族が対応し、協力医(歯科も含 む)による往診と24時間の連絡体制をとっている。ま た、皮膚科や耳鼻科等、必要に応じて受診できるよ うに対応する等、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	看取りの事例がある。利用者の心身の状況に応じ て、主治医を含めた関係者で話し合いの機会を確保 し、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支援を行った。この経験をふ まえて、今後事業所としての方針を明確にしていく意 向である。	○	看取りの支援を通じて、関係者や事業所全体で貴 重な経験をされました。この経験を踏まえて、今後事 業所として重度化に対する方針を明確にすると同時 に、利用者・家族の意向についても汲み取る機会を 確保し、利用者・事業所が理解しあった上での、よ り良い支援を期待します。

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)
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 (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	代表は折りに触れ利用者への接し方について話を している。一番大切な事は、利用者への優しさである 事を重視し、一般的な「接客」にならない様に指導し ており、職員の言葉かけ等への反映が見られた。個 人情報や記録類については、事務所で適切に管理が なされている。		
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	食事時間等おおまかな流れはあるものの、日々の 過ごし方、食事や入浴のタイミング等、その日その時 の利用者の様子や状況の把握に努めながら、利用 者一人ひとりのペースと意思を尊重した支援をしてい 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 者と職員と一緒に準備や食事、片付けを している	食材の調達、準備、配膳、後片付けにいたるまで利用 者が意欲的に携わっており、それぞれの役割を尊 重しながら共同で取り組んでいる。食事を生活の中 の大切な活動の一つと捉え、利用者と職員が共に味 わい、楽しむ状況が伺えた。食後も食卓でおしゃべり を楽しむ等和やかな雰囲気が見受けられた。		
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。時間は午前中から夕方 位までの間で、なるべく利用者の希望に沿ったタイ ミングで入浴をお誘いしている。あまり入浴を好まれ ない方にも、週2～3回の入浴や清拭等を行い、定期 的な清潔保持の機会を確保している。利用者毎のシャ ンプー等が準備されるなど、利用者の希望に沿った 支援が行われている。		

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)
(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	生け花、習字、3B体操等の参加、観劇や喫煙等、利用者の楽しみを活かす為の取り組みがある。また、調理や食器洗い、食事時の挨拶、掃除、洗濯物たたみなど自然に役割が出来あがっており、職員も利用者も、お互いにその役割を尊重して支援している。		
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	花見や行楽、外食など毎月計画立てての外出のほか、毎朝の犬の散歩や買い物をかねたドライブ、美容室など、利用者の希望に沿って個別に支援している。また、エレベーター設備やバリアフリーである為に、車椅子利用の場合でも自走での外出が可能な造りになっている。		
(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	日中は常に開錠されており、利用者の様子をよく観察した上で、散歩への付き添いや声かけを行うなどの対応がある。開設当初から職員に対して、鍵をかけることの弊害について認識と理解を浸透させる取り組みが行われている。		
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。運営推進会議にて、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	ユニット毎で献立を作成し、適宜栄養士の助言を受け、栄養バランス等を考慮してしている。定期的な体重測定を実施し、利用者の身体状況や好み、食習慣等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	リビングや廊下に季節感のある飾りつけや利用者の外出先での写真等を掲示するなど、居心地良く過ごせるような工夫が見られる。リビング内はほど良く採光されており、食卓の他にも畳のスペースがあり、ゆっくりとくつろいでいる利用者の姿が見受けられた。		
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	利用者個々の居室には、寝具、仏壇、写真、絵画、テレビ等思い出の物や馴染みの物が持ち込まれている。寝具についてもベッドや布団、畳を引くなど利用者の生活習慣や身体状況に応じて安全で使いやすいように工夫されている。		

- ※  は、重点項目。
※ (数字)は、国の標準例による番号