

### 1. 評価結果概要表

【評価実施概要】

事業所番号	4090700040
法人名	北九州ヘルスケアサービス株式会社
事業所名	グループホーム 黒崎
所在地 (電話番号)	福岡県北九州市八幡西区東王子町7番8号 (電話) 098 - 621 - 2612

評価機関名	株式会社アーバン・マトリックス		
所在地	北九州市小倉北区紺屋町4-6 北九州ビル8階		
訪問調査日	平成21年3月3日	評価確定日	平成21年4月6日

【情報提供票より】(平成21年2月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成19年4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	14人, 非常勤 3人, 常勤換算 14.7人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨造り
	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)	50,000円	その他の経費(月額)	(水道光熱費)20,000円	
敷金	有(200,000円)			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(300,000円)	有りの場合 償却の有無	無	
食材料費	朝食	400 円	昼食	500 円
	夕食	600 円	おやつ	100 円
または1日当たり 1,600円				

(4) 利用者の概要(2月1日現在)

利用者人数	18 名	男性	5 名	女性	13 名
要介護1	2 名	要介護2	4 名		
要介護3	7 名	要介護4	3 名		
要介護5	2 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 86.3 歳	最低	68 歳	最高	97 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	益本医院 / 八幡東病院 / 三菱化学病院 / かい歯科医院
---------	--------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

グループホーム黒崎は、黒崎市街から少し山沿いの区役所・小学校・病院などの公共施設が点在する、緑豊かな環境の中に立地している。落ち着いた色調の2階建ての建物で、1階がデイサービスとなっており、2階が2ユニットのグループホームである。地域との連携が高く、隣接するマンションの集会所に当施設を提供したり、ホームの畑の収穫を小学生・入居者共に行うなど地域との交流を図っている。設立以来の管理者は、「地域で安心して最期まで暮らせるホームとして地域にアピールしたい」と情熱と信念を持ってケアやサービス提供を行っている。長年にわたり習得された学問・技術などを次世代につなぐために職員の育成に力を注いでいる。管理者・職員の目配り・気配り・心配りによって入居者が個性豊かに、穏やかに過ごしているグループホームである。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目	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)
	管理者と計画担当者は評価の意義を理解している。しかし、昨年末に管理者兼計画担当者が交代したため、職員が評価の意義を理解できるまでの説明を行う機会がなく今後の課題となっている。
重点項目	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	外部評価の結果は職員全員に話し日々のケアやサービス提供に活かしていきたいと考えており、特に外部評価を研修や会議などで取り上げ、職員のスキルアップに役立てていきたいと考えている。今後は職員との共同による自己評価の作成を期待したい。
重点項目	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)
	運営推進会議は、定期的に2ヶ月毎に開催し、ホームの行事などを報告したり、委員からは地区のイベントや行事を紹介していただくなど情報交換を行い、ホームの活動計画に反映させている。また、この会議が住民の啓発活動の機会となるように行政・地域包括支援センターの参加により、「虐待防止について」など勉強会の機会としても活用している。
重点項目	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)
	両ユニットの入口には意見箱を設置し、また、重要事項説明書に苦情説明の担当者を明記している。家族の面会の際には、職員から声かけを行い、意見などをうかがうようにしている。家族の意見は職員に伝え、サービスの質の向上を図っている。
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)
重点項目	自治会に加入している。自治会の会議に施設の会議室を提供し日常的に地元の人々と交流している。近隣の小学生と共に畑の収穫をしたり、市民センター主催で毎月1回開催されている「ふれあい昼食会」に参加している。また、1階のデイサービスでの行事に参加し、デイサービスの利用者とのふれあい交流を行っている。

2. 評価結果(詳細)

(  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>.理念に基づく運営</b>					
1. 理念と共有					
1	1	地域密着型サービスとしての理念	「いつもほのほの、こころはらくらく、今日も笑顔でくらしたい」と事務所に掲げてある。事業の目的の中に「広く社会に貢献いたします」と掲げられているが、理念において地域密着型サービスの役割を果たす地域との関係を示すことが求められ、地域との関係性を示す理念の検討をお願いしたい。		平成18年の法改正により、理念に地域密着型サービスの役割を果たす内容が求められ、ホームの事業の目的を理念に反映していくなど理念の検討が求められる。
		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			
2	2	理念の共有と日々の取り組み	理念を職員全員が理解し、日々の業務の中で理念に立ち返り、理念にもとづいたケアやサービス提供ができるように、今後も研修・教育の場面で理念の実践に向けて取り組む方針である。		
		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			
2. 地域との支えあい					
3	5	地域とのつきあい	自治会に加入している。自治会の会議に施設の会議室を提供し日常的に地元の人々と交流している。近隣の小学生と共に畑の収穫をしたり、市民センター主催で毎月開催されている「ふれあい昼食会」に参加している。また、1階のデイサービスでの行事に参加し、デイサービスの利用者さんとのふれあい・交流を行っている。		
		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			
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	管理者と計画担当者までは評価の意義を理解している。しかし、昨年末に管理者兼計画担当者が交代したため、職員に評価の意義を理解できるまでの説明を行う機会がなく今後の課題となっている。今後は、外部評価を活かすために自己評価は職員全員で取り組むなど期待したい。		
		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			
5	8	運営推進会議を活かした取り組み	運営推進会議は、定期的に2ヶ月毎に開催し、ホームの行事などを報告したり、委員からは地区のイベントや行事を紹介していただくなど、情報交換を行い、ホームの活動計画に反映させている。また、この会議が住民の啓発活動の機会となるように行政・地域包括支援センターの参加により、「虐待防止について」など勉強会の機会としても活用している。		
		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			

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	区役所担当者には、介護保険法上、運営解釈に疑問があれば直ちに問い合わせを行っている。また、地域包括支援センターには利用状況を連絡し、待機の方の早急な対応を行うなど連携を活かしている。		
		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			
7	10	権利擁護に関する制度の理解と活用	以前、成年後見制度を活用された方がおられた。その方の事例や外部研修の内容を内部で伝達研修し、制度の理解を育んでいる。今後、単身者や家族が遠方にいる独居の入居者が入居される場合も考えられ、家族にこの制度について説明が不可欠となる。職員誰もが対応できることを期待したい。		
		管理者や職員は、地域福祉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。			
4. 理念を実践するための体制					
8	14	家族等への報告	月ごとに個人別にケア報告と預かり金の出納表・領収書を家族に郵送している。毎月、ホーム便りとして「ほのらくだより」を発行しており、入居者の状況・行事報告(写真掲載)を行い、日々の暮らしがわかりやすく報告されている。		
		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			
9	15	運営に関する家族等意見の反映	両ユニットの入口には意見箱を設置し、また、重要事項説明書に苦情説明の担当者を明記している。家族の面会の際には、職員から声かけを行い、意見などをうかがうようにしている。家族の意見は職員に伝え、サービスの質の向上を図っている。家族の意見は職員に伝達すると共にまた、職員からも意見を聞くことが求められ、双方からの意見の照らし合わせが必要である。		
		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			
10	18	職員の異動等による影響への配慮	異動や離職を最小限に抑えるため、職員の働きがいのある勤務条件として資格習得や勤務体制の配慮を行っている。やむなく交代がある場合は、入居者へのダメージを考慮し、重複しての勤務体制を取っている。		
		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			
5. 人材の育成と支援					
11	19	人権の尊重	職員の採用は性別・年齢・資格の有無で採用対象から排除することはない。現在20歳代から60歳後半の職員が勤務している。それぞれの年代や能力に応じて助言をし、資格取得に向けて支援を行っている。実際に勤務状況を考慮して、社会福祉士の資格取得に結びつき資格に応じた職場に勤務したケースがあった。ケアマネジャーの資格習得も支援している。		
		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。			

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 (すでに取り組んでいることも含む)
12	20	人権教育・啓発活動	人権に対する教育は今後の課題となっており、今後は計画的に行っていく方針である。今後の取り組みに期待したい。		一例として北九州市社会福祉研修所主催の年間研修計画に権利擁護を含め、多様な研修プログラムがある。今後は、北九州市をはじめ研修情報の収集により、法人外の研修参加もすすめていくことを期待したい。
		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。			
13	21	職員を育てる取り組み	これまで日々のケアの確立に費やされ、職員教育が充分ではなかった。今後は計画的に内部研修を行い、外部の研修も促していきたいと考えている。		研修を充実していくためには、管理者もしくは計画担当者を教育担当者に定め、研修を実施することが必要である。年間に必ず行う研修テーマを決め、あらかじめ年間計画に入れことが望まれる。また、年間1回は外部研修に参加することも是非、検討してほしい。
		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			
14	22	同業者との交流を通じた向上	地域の同業者との交流の機会が中々ない。しかし、相談できるグループホームが近隣にあり、情報交換を行い、サービスの質の向上に取り組んでいる。今後は、是非、職員も含めた交流する機会を作り、職員の視野を広げることも質の向上につながると思われ、グループホームの研究会や学会に参加していくことを期待したい。		
		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			
<b>安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
2. 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	利用開始前に本人や家族の希望で見学・体験入居を行っている。まず、2、3泊の気軽な体験入居から、家族と相談しながら徐々になじんでいただくように取り組んでいる。		
		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			
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	入居者と共に職員が料理を一緒に作ったり、洗濯物をたたみ・食器拭きを行っている。高齢者の長年の知恵や経験から学ぶことが多く、支えあう関係を大事にしている。		
		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			

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>.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	自由に過ごされたい方には、食事や起床時間も自由にしている。リハビリが必要な方には、計画的にリハビリの時間を設けている。できるだけ本人の意向や状態を見ながら、柔軟な対応ができるように取り組んでいる。		入居者がなぜ、そのような行動をとるのか、経験豊かな職員は推察ができています。推察ができるノウハウを文書化し、科学的に指導することが望まれる。入居者の思いや意向を把握するためには、その人の生活歴や成育歴や時代背景など、更に掘り下げていくことを期待したい。
		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			
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	入居者・家族及び職員の意見や気づきを反映した個性のある具体的な介護計画になっている。また、入居時、詳細に家族から情報を得て、皆でこまめに話し合い、総合的に把握するように努めている。		「生活全般の解決すべき課題」が明確に書かれている。そこで根拠となる入居時のアセスメントを整理されると、計画担当者がなぜ、それらを「課題」として取り上げたか、職員・家族に説明ができると考えられる。
		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			
19	39	現状に即した介護計画の見直し	定期的な3ヶ月に1回、また、入居者の健康状態や状況変化に応じてカンファレンスを行い介護計画を見直している。		
		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.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	法人は多様な高齢者ケアの事業を展開しており、要望や状況に応じたサービスを提供できる。グループホームでは、入居者の希望にそって帰宅に同行・お寺参り・喫茶店・買い物・三社参り・デイサービス利用の妻に会いに行くなど、できるかぎり入居者及び家族の要望に対応している。また、受診の付きそいや車での送迎なども柔軟に支援している。		
		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			
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	入居以前からの主治医か、ホームの協力医か、入居者及び家族の希望を伺っている。希望にそった受診支援を行っている。家族には毎月、受診報告を行っているが、状況によっては直ちに電話連絡をしている。		
		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			

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 (すでに取り組んでいることも含む)
22	49	重度化や終末期に向けた方針の共有	重度化や終末期に向けた方針にそって入居時に家族に説明している。また、状態変化にともない、かかりつけ医や訪問看護師及び家族と繰り返し話し合いを行い、看取りを行っている。最近、ターミナルケアに向けて訪問看護ステーションとかかりつけ医と共にチームとして取り組み、看取りまで支援された経緯があった。		
		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			
<b>.その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	職員は入居者の誇りやプライバシーを損ねることがないように言葉かけや対応に配慮している。しかし、職員の異動もあり、高齢者や認知症に対する教育が十分ではないと認識している。法人と協力して教育マニュアルを作成し取り組む予定になっている。日々の中では、気になる言動を直ちに認識させるなど、職場でのトレーニングが望まれる。		
		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			
24	54	日々のその人らしい暮らし	基本的な1日の流れはあるが、各入居者の体調や気分に合わせて対応している。散歩や外出についても、希望を聞きながら支援している。		
		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			
(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	56	食事を楽しむことのできる支援	入居者の重度化が進行する中、食事を一緒に行うことが難しくなったが、下膳や後片づけは一緒に行っている。時々、コロッケやおはぎや干し柿を作っている。視力が衰えた入居者に料理を詳しく説明し、周りの人も美味しく食が進みそうな雰囲気を作られていた。		
		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			
26	59	入浴を楽しむことができる支援	おおかたの入浴の予定はあるが、体調や気分に合わせて支援している。入浴を嫌われる入居者にも言葉かけやタイミングをみて促し、気持ちよく入浴できるように支援している。時にはシャワーや足浴で清潔を保つように取り組んでいる。		
		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			

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	61	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	好男子が出てくるテレビドラマや相撲観戦が好きな方・散歩が好きな方・ガーデニングが好きな方など個々の楽しみごとを把握し支援している。		
		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			
28	63	日常的な外出支援	寒い時期や温暖の差が激しい季節以外には、天候のよい時に散歩に出かけている。月1回は季節毎の花見を兼ねて、藤・コスモスなど花見を目的にドライブを楽しんでいただくために出かけている。		
		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			
(4)安心と安全を支える支援					
29	68	鍵をかけないケアの実践	以前は夕方になると不穏が激しくなる入居者がおられ、一時施錠したこともあったが現在は施錠してない。玄関入口の暖簾に鈴をつけたり、併設のデイサービスの職員の協力もあり、連携で見守りを行っている。		
		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			
30	73	災害対策	災害対策マニュアルを作成し、年2回の避難訓練を実施している。近隣の避難訓練の案内はあるが、参加までには至っていない。災害対策は地域住民の協力・参加が求められており、地域の避難訓練の参加により、コミュニケーションを図ることができ、ホームへの避難訓練の参加が期待できる。今後の取り組みに期待したい。		
		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			
(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	栄養摂取や水分確保の支援	献立は、昼食は専門の栄養士が立てている。夕食と日曜日は職員で昼食とのバランスを考えて作成している。糖尿病や肥満の入居者には、個人別に配慮し、現在効果が上がっている。		
		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			

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	83	居心地のよい共用空間づくり	2階がホームであるので、階段昇降口やエレベータ-前には、季節の飾りつけがなされ、来訪者も楽しくなる雰囲気づくりを行っている。広い窓からは桜の木の梢が見え、折々の季節を楽しむことができる。テレビや音楽は静かで、両ユニットとも水槽の魚を眺めたり、重厚な箆箆や置物があり、落ち着いた空間となっている。		
		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			
33	85	居心地よく過ごせる居室の配慮	居室には使い慣れた家具やじゅうたん・椅子・テレビなどが置かれている。レイアウトも個人の身体機能や好みに合わせて工夫され、それぞれ個性のある居室となっている。		
		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			