

# 1. 評価結果概要表

評価確定日 平成21年5月12日

## 【評価実施概要】

事業所番号	4072900303
法人名	社会福祉法人 長生会
事業所名	グループホーム 美鈴ヶ丘
所在地 (電話番号)	福岡県小郡市三沢5430 (電話) 0942-75-3903
評価機関名	社団法人 福岡県介護福祉士会
所在地	福岡市博多区博多駅前中央街7-1シック博多駅前ビル5F
訪問調査日	平成21年4月10日

## 【情報提供票より】(平成21年3月17日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 15年 4月 16日
ユニット数	2 ユニット
職員数	19 人
利用定員数計	18 人
常勤	11人, 非常勤 8人, 常勤換算 14.6人

### (2) 建物概要

建物形態	併設 <u>単独</u>	新築/改築
建物構造	鉄筋コンクリート 造り	
	2階建ての	1階 ~ 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)	25,000 円	その他の経費(月額)	9,000 円
敷金	有( 円)	<u>無</u>	
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( 円)	有りの場合 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日当たり	1,200 円	

### (4) 利用者の概要(平成21年3月17日現在)

利用者人数	18 名	男性	3 名	女性	15 名
要介護1	5 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2	0 名		
年齢	平均 86.8 歳	最低	74 歳	最高	96 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	協和病院、希みが丘クリニック、森歯科、嶋田病院
---------	-------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームは小郡市北部の筑紫野市、佐賀県基山町が隣接する地域に位置する。閑静な新興住宅地と緑豊かな風景に挟まれたホームの敷地内には、同一法人のケアハウスやデイサービスセンターがあり、合同の行事や相互交流が行われるなど、その特性を生かした利用者の活動ができるようになっている。また、利用料金については、低所得の方でも利用しやすいように、一月に10万円以下になるように配慮され、権利擁護の制度等の活用についても積極的な支援がされている。職員と利用者が共に生活する中で、利用者の人権を尊重し、喜怒哀楽を共有して支えあう関係が築かれている。また、庭に一匹の犬が飼われており、利用者職員を癒しながら喜怒哀楽を共にしている。昭和53年に設立された母体の社会福祉法人は、介護保険関係の13事業を行っており、在宅から施設まで総合的なサービス提供を可能としている。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	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)
	前回の評価において、①地域密着型サービスとしての理念②地域とのつきあい③同業者との交流を通じた向上④災害対策についての取り組みがそれぞれ期待されていた。①②④については、運営推進会議や職員会議を通じて改善の取り組みが見られた。③については、今後いっそうの取り組みが期待される。
重点項目②	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、月例会議の時間を使って、管理者を含む全職員で評価の意義を確認し、評価項目ごとに意見を出し合い記入内容の検討を行っている。最終的に管理者が意見の集約を行い、記入を行った。
重点項目③	運営推進会議の主な討議内容及びそれを活かした取り組み(関連項目:外部4, 5, 6)
	運営推進会議には、利用者代表・家族代表・市の担当者・区長(所在地と隣接区の2名)・老人会会長・民生委員・法人理事長・施設長・管理者等が参加し、2ヶ月ごとにサービスの実際を踏まえて意見交換を行っている。老人会会長からは、行事の計画などで高齢者の視点からの意見を頂き、サービスの向上に大いに活かされている。
重点項目④	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)
	重要事項説明書の中に事業所と公的機関の苦情相談窓口を記載し、玄関に苦情受付箱を設置している。実際、苦情受付箱に、共有スペースのテレビが小さいとの意見があり、大きいテレビを設置した。家族から行事予定を早めに知りたいとの意見があり、行事の年間計画を交付した。また、ユニットごとの家族会を年に2回行っており、職員が同席せずに家族同士が意見交換できる機会を作っている。
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)
	ホームで行事をする際には区の掲示板に案内を出したり、区長や民生委員に依頼して、地域住民の参加を呼びかけている。同一敷地内にあるケアハウスやデイサービスの行事に参加し、ケアハウスの入居者やデイサービスの利用者との交流も行っている。地域の幼稚園・保育園からの訪問や、中学校の職場体験学習を受け入れるなど、幅広い交流に努めている。

## 2. 調査結果(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>I. 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 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	「1. 利用者の人格を尊重し一人ひとりが、その人らしく健康で明るく楽しい生活ができるよう支援します。2. 利用者に対し、礼節と尊敬の念を持って接し、誠心誠意支援します。3. 利用者が地域に溶け込んだ生活が実感できるよう地域住民との交流を支援します。4. 職員は絶えず自己研鑽に努め、介護知識・技能の向上に励むとともに人間性を高める努力を致します。」との四つの理念を掲げている。		
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	管理者や職員が理念を共有し、実践につながるよう、目につきやすい玄関やスタッフルーム内に理念が掲示されている。職員採用の際には、必ず理念の説明が行われている。3番目の理念は、昨年の外部評価を参考に「地域密着型サービスとしての理念」として見直されたものであり、地域の夏祭り等の行事に参加するなど、実践に向けた取り組みが行われている。		
2. 地域との支えあい					
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	ホームで行事をする際には区の掲示板に案内を出したり、区長や民生委員に依頼して、地域住民の参加を呼びかけている。同一敷地内にあるケアハウスやデイサービスの行事に参加し、ケアハウスの入居者やデイサービスの利用者との交流も行っている。地域の幼稚園・保育園からの訪問や中学校の職場体験学習を受け入れるなど、幅広い交流に努めている。		
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 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	運営者は、自己評価・外部評価の結果について職員会議や運営推進会議で報告を行い、今後の取り組みが期待されること等について検討を行っている。前回の調査以降、理念の見直し等が行われている。今回、月例会議の時間を使って、管理者を含む全職員で評価の意義を確認し、記入内容の検討を行った。		
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	運営推進会議には、利用者代表・家族代表・市の担当者・区長(所在地と隣接区の2名)・老人会会長・民生委員・法人理事長・施設長・管理者等が参加し、2ヶ月ごとにサービスの実際を踏まえて意見交換を行っている。老人会会長からは、行事の計画などで高齢者の視点からの意見を頂き、サービスの向上に大いに活かされている。		
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	小郡市が市内の事業所を対象に定期的に開催する研修会には、職員が交代で参加できるようにしている。直近では虐待防止に関する研修に参加した。また、運営推進会議後に市の担当者と懇談の時間をとったり、必要に応じて電話連絡を行うなどして報告・連絡・相談を行っている。		

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)
7	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	現在、1名の利用者が成年後見人制度を利用されている。その方は、サービス開始後に管理者から制度の活用を提案された。制度に関する資料は、スタッフルーム内の閲覧し易い場所に置かれており、利用者や家族等から相談を受けた場合には、すぐに持ち出せるようになっている。また、職員が学べるように外部研修を有効に活用している。		
4. 理念を実践するための体制					
8	14	○家族等への報告 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	ご家族には毎月「介護計画の実施と評価」「小遣いの出納帳」を送付している。また、利用者の暮らしぶりや職員の異動等を掲載したホーム便りを3ヶ月ごとに送付している。受診の結果や健康状態に変化があった際には、迅速に電話で連絡するようになっている。		
9	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	重要事項説明書の中に事業所と公的機関の苦情相談窓口を記載し、玄関に苦情受付箱を設置している。実際、苦情受付箱に、共有スペースのテレビが小さいとの意見があり、大きいテレビを設置した。家族から行事予定を早めに知りたいとの意見があり、行事の年間計画を交付した。また、ユニットごとの家族会を年に2回行っており、職員が同席せずに家族同士が意見交換できる機会を作っている。		
10	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	運営者は、異動や離職は必要最小限に抑えるように努力しているが、必要最小限の中には、職員の育成を目的とした法人内他事業所との配置転換がある。新任職員が入った際には、利用者が新任職員に馴染まれるまでの間はベテラン職員が指導できるように勤務調整しており、これまでに利用者が混乱されたことはなかった。		
5. 人材の育成と支援					
11	19	○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	法人代表者及び管理者は、職員の募集・採用にあたって不当な排除を行っていない。20代から50代までの男女が働いており、毎週行われるユニット合同の会議や月例の法人全体会議では、自由に発言することが出来る。資格取得を支援し、外部研修や法人内での勉強会に参加できるように勤務調整も行っている。		
12	20	○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	法人代表者及び管理者は、月例会議や毎日の介護現場で運営理念を基にした人権教育、啓発活動を行っている。市や地域の医師会が主催する同様の研修にも積極的に参加を支援し、職員等が利用者への礼節と尊敬に努め、人格を尊重できるように取り組んでいる。		
13	21	○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	運営者は、市や地域の医師会が主催する研修等を有効に活用し、法人内外で様々な研修が受講できるように支援している。外部研修の受講者は研修報告書を作成し、月例介護で伝達を行い、研修資料や報告書は回覧するようにしている。法人内では、介護福祉士や介護支援専門員の受験対策のための勉強会等も行っている。		

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)
14	22	<p>○同業者との交流を通じた向上</p> <p>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>市内にグループホーム事業者のネットワークがあるが、参加はしていない。市内の別法人や同一法人のグループホームとの相互訪問を独自に行っているが、一般職員が参加することは少ない。</p>	○	<p>市内のネットワークに加入されることで、尚一層のサービスの質の向上に繋がると思われる。様々な外部研修にも参加されているが、同一地域の同一事業でこそより課題等も多く鮮明に見えてくるので、今後の取り組みを期待したい。</p>
<p><b>II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b></p> <p>1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応</p>					
15	28	<p>○馴染みながらのサービス利用</p> <p>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</p>	<p>利用者に徐々に馴染んでいただくために、空室がある場合には短期間の体験宿泊等を行っている。やむを得ず、いきなりサービスが開始される場合には、事前に自宅や病院・施設等に訪問をして、十分な説明や情報収集を行い、利用者・家族の不安の軽減に努めている。</p>		
<p>2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援</p>					
16	29	<p>○本人と共に過ごし支えあう関係</p> <p>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</p>	<p>職員は、夜勤が終わった時に利用者からの労いの言葉に感謝したり、一緒に食事の準備をする中で利用者それぞれの調理方法を学んだりしている。言葉が出にくい利用者であっても、その表情や仕草から喜怒哀楽を共有し、支えあえる関係を築けている。</p>		
<p><b>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</b></p> <p>1. 一人ひとりの把握</p>					
17	35	<p>○思いや意向の把握</p> <p>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</p>	<p>利用開始時に、本人や家族から生活歴や趣味などの情報を得るとともに、利用者と日々関わる中で本人の意向や希望を聞いたり、言動から把握している。言動の少ない利用者には、表情や仕草から思いを汲み取っている。</p>		
<p>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</p>					
18	38	<p>○チームでつくる利用者本位の介護計画</p> <p>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</p>	<p>利用者一人ひとりの希望に沿うよう本人や家族の要望を聞き、課題となることを職員全員で検討し、可能な限り本人や家族の意向が反映された介護計画の作成に取り組んでいる。</p>		
19	39	<p>○現状に即した介護計画の見直し</p> <p>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</p>	<p>基本的には三ヶ月ごとに介護計画の見直しを行っている。利用者の状態に変化が生じた場合には、必要な関係者と介護計画の見直しを行い、現状に即した新たな介護計画を作成している。</p>		



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>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>					
20	41	○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	入院時のお見舞い、通院介助、家族の宿泊とその際の食事提供、併設のデイサービスのリフト浴利用、車イス用の車両での外出など、必要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。		
<b>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</b>					
21	45	○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	基本的に在宅時のかかりつけ医を継続している。受診に家族が同行の際には、直近の健康状態を記録した用紙を預けるなどして、情報を共有している。緊急時には協力病院との連携を図り、適切な医療受診体制が整えられている。		
22	49	○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	利用開始時に、重度化した場合や終末期のあり方について説明している。なるべく早い段階で本人・家族の意向を確認し、医師・職員等と連携をとり、必要に応じて医療機関や他施設の紹介を行なうなど、全員で方針を共有している。		
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<b>1. その人らしい暮らしの支援</b>					
<b>(1)一人ひとりの尊重</b>					
23	52	○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	全職員は、常に理念の「利用者の尊厳を支える介護」を念頭に、言葉かけや対応に気を配り、利用者の誇りやプライバシーを損ねることのないよう心がけている。職員雇用時には、個人情報保護に関する誓約書を取り交わし、記録等の個人情報は所定の場所に管理・保管されている。		
24	54	○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	起床・就寝・食事の時間・食後の過ごし方・散歩・買い物など利用者一人ひとりの生活習慣を大切に、希望に沿えるよう柔軟に支援している。思いを上手く伝えられない方は、表情等から推察し、本人が心地よいと思える過ごし方を支援している。		
<b>(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</b>					
25	56	○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	職員も同じテーブルで会話をしながら利用者と一緒に食事をしている。毎月、外食の日を設けてレストランに出かけたり、寿司・ピザ・ハンバーガー・丼物・弁当等の出前をとるなど、食事が楽しみなものになるよう支援している。		

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 (すでに取組んでいることも含む)
26	59	○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	夏は毎日、冬は風邪予防のために隔日で、午後から入浴を行っている。入浴拒否の方には、無理強いすることなくタイミングや声かけ等を工夫している。利用者の状態や気分に合わせて、大小の浴槽が選択できたり、入浴剤を使用するなどしている。隣接するデイサービスでリフト浴を借りて入浴される利用者もあり、可能な限り入浴を楽しめるように支援している。		
(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 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	利用者の生活歴・趣味・嗜好に合わせて、簡単な調理・掃除・洗濯物たたみを職員と共に行ったり、手芸や書き物・リビングでのお喋り・散歩など、一人ひとりの時間と能力を大切に役割や楽しみごとの支援をしている。地域柄、農業に従事されていた利用者も多く、菜園のお世話を好まれる方が多い。		
28	63	○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	花見など、季節ごとの行事やドライブ、ホーム周辺は絶好の散歩コースになっているため、希望に応じていつでも散歩に出かけている。毎月の行事に外食を取り入れるなど、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 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	玄関を含め3ヶ所の出入り口は、日中は施錠をせず、扉に設置されているベルで人の出入りを把握している。利用者の落ち着かない様子を察知した時は、見守り・付き添いなどして安全面・精神面に配慮した支援をしている。万一の場合に備え、近所の交番に協力依頼を行っている。		
30	73	○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	消防署の指導のもと、昼夜を想定した防災訓練を年2回実施している。自動火災報知器・通報システムを設置し、消火器の操作方法や避難方法が周知徹底されている。なお、近隣に在住の利用者家族に通報システムの登録先として協力を得ている。非常用の食糧・飲料水も保管されている。		
(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 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	栄養士作成の献立を使用している。糖尿病や高血圧の利用者については、かかりつけ医に相談しながら一人ひとりの疾病や状態に合わせた調理がなされている。好き嫌いのある方には、家族と相談しながら対応し、毎月の体重測定・カロリー・水分補給など記録し、個々に応じた支援をしている。		
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 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	居室やフロアーなど、ホーム内は明るく広々として快適である。フロアーにはゆったりと座れるソファが置かれ、畳敷きのスペースも設けられ、利用者の習字や作品が避難経路を避けて展示されている。窓越しに眺める景色は、季節の移り変わりが感じられ、居心地良く過ごせる空間になっている。		

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)
33	85	<p>○居心地よく過ごせる居室の配慮</p> <p>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</p>	<p>在宅時からの馴染みの家具や調度品が持ち込まれている。家族の写真や小物などが飾られ、利用者の好みに応じて芳香剤を使用されたり、本人が居心地良く過ごせる場所となるように配慮されている。</p>		