

1. 評価結果概要表

作成日 平成 21 年 4 月 23 日

【評価実施概要】

事業所番号	4091500019		
法人名	有限会社 ふれあい		
事業所名	グループホーム ふれあい		
所在地	福岡県大牟田市大字田隈766番地5 〒837-0916 (電話) 0944-41-8210		
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21年4月15日	評定確定日	平成21年5月15日

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

旧産炭地の大牟田市に、廃業後の産婦人科医院を改装して開設されたホームある。3年前の開業時に職員全員で考えた「5つのわ」の理念が、あらゆる支援の中で生かされている。まずは利用者本位のサービス。想いの表出が難しくなってきた利用者にも、「心で感じ」「こみ上げてくる気持ち」が反映されるケアがなされている。また、家族との連携も活発で、年に4回の家族会の他にも花見や敬老会等、利用者・家族・事業所が「輪・和・笑・話」になる機会が保たれている。地域との連携の取組みとして、この一年は地域の集まりへの参加や豆まき等の行事を行なったが、事業所側が期待した程の手ごたえはなかった。来年度は、行事の計画と同時に、日常的な交流の「きっかけづくり」をめざしている。今後、「地域の環」をも巻き込んでの理念の実践とますますのサービスの質の向上を期待したい事業所である。

【情報提供票より】(平成 21 年 3 月 30 日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 18 年 5 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	7 人	常勤 3 人	非常勤 4 人 常勤換算 6.3 人

(2) 建物概要

建物構造	RC 造り 3 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)	33,000 円	その他の経費(月額)	実費 円
敷金	有(円)	無	
保証金の有無(一時金を含む)	有(円) 無	有の場合 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日あたり		1,150 円程度

(4) 利用者の概要(3月31日現在)

登録人数	9 名	男性 1 名	女性 8 名
要介護 1	4 名	要介護 2	1 名
要介護 3	1 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 86 歳	最低 69 歳	最高 95 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人幸親会 有明病院、山下歯科医院
---------	---------------------

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、家族会及び運営推進会議時に報告を行い、職員へは勉強会時に内容を周知し、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。今年度は特に地域との交流や利用者の個別外出支援等に取り組んだ。
	今回の自己評価に対する取組み状況(関連項目:外部4) 職員の意見を代表数名で要約し自己評価を実施した。また、家族にも外部評価への理解とアンケートへの協力を説明している。
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) 地域公民館長、地域民生委員、地域包括支援センター、家族会会長・家族会副会長を招いて2ヶ月毎に開催している。会議では、ホームの概要や外部評価の結果報告と改善案の提示、行事など様々な活動の報告、質疑・応答等が行なわれ、地域との連携を活かしての質の向上への取組みがある。
	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) 年に4回家族会を実施し交流を図っている。面会時や家族会時に懇親を兼ねながら、意見や苦情を表出しやすい雰囲気づくりに努めている。意見や苦情等については、内容に応じてその場での回答や、職員会議で検討した後に家族へ回答し、運営や支援内容に反映させる等の取組みがある。
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) 自治会に加入し、地域の清掃活動や、地域の商店の利用、散歩時の挨拶など自然な形で地域交流への取組みがある。今年度は節分の豆まき(お菓子まき)等のイベントを企画し、地域にチラシのポスティングを行い参加を呼びかけたが、事業所が期待するほどの実績がなかった。来年度は、行事の計画と同時に、日常的な交流の「きっかけづくり」をめざしている。

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	事業所の開設時に職員各々の思いや考えを、皆で 検討しながら、理念を作り上げている。利用者へ寄り 添い安心して楽しく暮らせる事を理念として「五つのわ (和・輪・環・笑・話)」を掲げており、地域のなかでその 人らしく生活することを支える取組みがある。		
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	玄関やホーム内にさりげなく掲示し、自然と目につく ように工夫している。管理者は、生活の場面場面で、 理念について話し、頭で「考える」事よりも、「こみ上げ てくる」気持ちがケアに反映されるように指導し、理念 の浸透に努めている。		
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	自治会に加入し、地域の清掃活動や、地域の商店 の利用、散歩時の挨拶など自然な形で地域交流へ の取組みがある。また今年度は節分の豆まき(お菓 子まき)等のイベントを企画し、地域にチラシのポス ティングを行い参加を呼びかけたが事業所が期待す るほどの実績がなかった。		現在、交流を深めるための行事と同時に交流の 「きっかけづくり」について検討されています。ひとつ のきっかけから輪が広がった交流も多々あります。 貴事業所の理念の通り、地域を巻き込んだ大きな輪 をつくる為の取組みを期待します。
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、家族会及び運営推進会 議時に報告を行い、職員へは勉強会時に内容を周知 し、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。今回の自己評価も職員の意見を代表数 名で要約し実施した。また、家族にも外部評価の意義 を説明し、アンケートへの協力をお願いしている。		

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	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と改善案の提示、行事など様々な活動の報告、質疑・応答等が行なわれ、地域との連携を活かしての質の向上への取り組みがある。		
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	毎月2回介護相談員を受入れ、行政職員にもホームの行事を案内し参加を呼びかけている。また運営推進会議に地域包括支援センター職員との質疑応答を行なうなど、行政との連携が図られている。支援に関する疑問や事例についても、日常的に直接行政に相談するなど、密にかかわる取り組みがある。		
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	成年後見制度や権利擁護等についての外部研修に参加し、事業所内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。		現在、家族会や運営推進会議等を利用して、制度説明の機会を確保する計画があります。今後とも、制度の正しい理解と周知に努め、本人や家族が必要な時に確実に利用できるような支援への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	毎月、殆どの利用者に家族の面会があり、金銭出納帳等の書面を提示しながら、利用者の状況を報告している。面会が難しい家族には電話にて報告を行なっている。また、定期的に広報紙を郵送し、行事やホームの様子等をお知らせしている。		
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	年に4回家族会を実施し交流を図っている。面会時や家族会時に懇親を兼ねながら、意見や苦情を表出しやすい雰囲気づくりに努めている。意見や苦情等については、内容に応じてその場での回答や、職員会議で検討した後に家族へ回答し、運営や支援内容に反映させる等の取り組みがある。		
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	離職自体が少ないが、突発的な事態にも利用者に対して安定した支援が行えるように、系列事業所からの応援等に対応している。本年度より入職時の導入研修を取り入れ、新人職員の疑問や不安にも対処できるように配慮している。また、利用者との馴染みの関係づくりについても、先輩職員がフォローしながらの支援体制がある。		

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 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	職員採用について、年齢や性別などによる制限はない。経験の有無についても同様で、本人の意欲や理念への共感、加えて夜勤も含めて時間的・体力的に勤務が可能か否か等を重視している。資格取得や自己実現等についても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。また代表は、ホームの運営状況や会計についても会議内で職員に報告するなど、誠意をもって話し合いを行なう取り組みがある。		
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	人格の尊重や、高齢者への尊厳やプライバシーの保護、高齢者虐待防止については、入職時研修、内部研修にて計画し、理解を深めている。		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勉強会への参加や、事業所内でのビデオ学習や講師招聘等、事業所全体での学習の機会を確保される取り組みを期待します。
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	研修計画を作成し、毎月ホーム勉強会を開催している。外部研修について掲示や回覧のほか、会議時に情報提供を行い、職員の参加を募ったり、管理者が適切に割り振ったりするなど、外部研修への参加の機会を確保している。外部研修参加後は、受講報告会を行い、知識の共有に努めるなど職員の資質の向上に向けての取り組みがある。		
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	グループホーム協議会に参加しており、協議会主催の勉強会や意見交換会等の交流を行なっている。また、地域のグループホーム事業所との連携のもと、職員による事例発表を行なうなど、各職員が気づきをもってサービスの質の向上に活かすための取り組みがある。		

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)
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	見学等により、利用者がホームに馴染めるかどうかを家族と相談しながらサービスを開始している。全ての利用者の介護計画の目標の一つにコミュニケーションを位置付け、それぞれの利用者に応じた馴染みの関係づくりに努めている。特に、利用者の不安や心配事については、寄り添いながら徐々に軽減されるように努め、安心して暮せるように支援している。		
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	日々の会話の中で、家事の方法や昔の風習、人生経験を通じての体験談等から様々なことを、学ぶ姿勢を心がけている。また、互いにねぎらいの言葉をかけ合う等、「五つのわ」の理念にもとづき、利用者職員が支えあう関係が伺えた。		
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	利用前に関係機関や本人・家族と面談を行い、詳細なアセスメントの概要をまとめ、記録している。入居後は各職員が「心の目」をもって接し、会話や表情など様々な場面から本人の思いを汲み取るように努め、センター方式や24時間情報シートに転記し、利用者本位のケアプランの作成や支援に取り組んでいる。		
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	朝の申し送り等に職員と協議し、担当職員と計画作成担当者が介護計画の骨子を作成している。職員は利用者の生活に沿った支援手順を作成し、対応についてアイデアを出し合い、支援手順書を作成するなど、職員全員で介護計画の作成と標準化された支援を行なうための取組みがある。		

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)
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	定期的な見直しとモニタリング及び評価を行い、カ パリティを開催し、介護計画を作成している。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。		現在、申し送り時に口頭による利用者の情報交換 や支援内容の確認がなされています。この機会の確 保が全利用者について均等かつ定期的(1ヶ月に1回 以上)になされる事と、情報や確認された内容につ いて記録されることは、利用者・家族及び貴事業所 にとって貴重かつ有益な資料となると思われま す。今後の取組みを期待します。
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 の要望に応じた、事業所の多 機能性を活かした柔軟な支 援をしている	個別の外出支援や家族が同行できない場合の通院 介助、入院にまつわる支援、誕生日の外出等、利用 者・家族の要望に沿って柔軟に支援している。		
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	契約時に医療等について説明し、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、週一回の定期的な受診と 緊急時は協力医が対応している。また、各かかりつけ 医と協力医は同地域にあり、適切な連携がなされて いる。歯科についても定期往診や口腔ケアの実施指 導等が適切になされていた。		
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	契約時に重度化に関する指針の説明を行ない、家 族の意向の把握と了承を得ている。現段階では看取 り支援の体制はないが、センター方式を採用し日々 のかかわりの中から本人の意向をくみとり記録して いる。身体状況の変化の際は主治医や家族、職員全 体で方針や情報の周知と共有を図り適切に支援して 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)
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	言葉づかいや対応については、最初の導入研修や 勉強会、その都度の指導を行っている。各職員の言 葉かけや対応には自然と尊重する態度が伺えた。個 人情報に関する記録物等は、事務所やスタッフルー ムにて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	その日その時の利用者のペースを尊重した支援を行 なっている。決して先入観や利用者の言葉のみで「意 思」を判断することなく、常に利用者に最大の関心を 払い見守りを行いながら、希望に沿って支援する取組 みがある。		
(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	併設する厨房が、栄養価やバランスを考慮して提供し ている。朝食やおやつ、日曜日の食事はホーム利用者 と職員が協力して調理している。また「自分で食べら れる」支援に重点をおき、食事の形状(キザミ等)や、箸 やスプーンの持ち方、食欲をそそる量や盛り方等につい て情報交換しながら工夫している。調査当日も利用者 の殆どは自力摂取であった。		
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	入浴は併設する施設と共用しており、主に午後から 利用している。入浴日は特に設けておらず、毎日の入 浴や夕方入浴も可能であるが、週2～3回位の利用 が多い。あまり入浴を好まない方には強要はせず、 タイミングを見計らった声掛けを行うなど、清潔保 持の為に定期的な入浴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	洗濯物たみ、食事の準備や後片付け、散歩、仏壇 の花の買い物等、利用者の気持ちに応じて支援して いる。気持ちを出しにくい利用者についても日常の 中の「サイン」を見逃さないように注意し、本人が好ま れるような場面を設定し、日々を楽しく過ごせる様に 工夫している。		
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	花見や行楽など毎月の行事外出の他にも、日々の 散歩、買い物など、その都度の要望に応じて戸外へ 出かけられるように支援している。ホームにはエレ ベーターが設置しており、車椅子や歩行器でも外出で きる造りとなっている。		
(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	エレベーターや玄関等、日中は自由に入出りでき る。職員は利用者の様子を細かく観察・見守りを行 い、安全面に配慮しながら自由な暮らしを支援してい 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	年に2回、消防署が立会い、併設する高齢者住宅と 合同で避難訓練を実施し、避難経路の確認や消火器 の使い方などの指導を受けている。地域への協力に ついては運営推進会議の中で働きかけを行なってい る。		現在、夜間訓練を計画されています。利用者の居 室が2階である貴事業所の状況から、夜間災害時に 備えての計画作成は重要です。夜勤帯の災害につ いては特に心配される事態であり、併設する高齢者 住宅とも連携して、近隣との協力体制づくりへの取組 みを期待します。
(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	併設する厨房で、栄養価やバランスを考慮して献立 を作成している。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。通常のメニューに加えて、職 員が健康に配慮した差し入れ(乳製品等)をするなど の状況も見られた。食事・水分摂取量は毎回記録し、 必要に応じての代替メニュー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	リビングや廊下には、ソファや小さな椅子が置かれ、 ゆっくりとくつろいで過ごすことができる。草花をさりげ なく生けるなど、季節感を取り入れた飾りつけや、自 然光の採り入れ等心地よい空間作りへの工夫が見ら 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	居室には棚が設備され、寝具や調度品、写真、ソ ファ、テレビ、仏壇など、利用者にとっての思い出の 物や馴染みの物が持ち込まれている。居室入口に 自宅の表札を掛けている利用者もあり、「我が家」とし ての想いが伺えた。また、希望した場合はすべり止め や衝撃吸収マット、畳等も敷くことができ、安全にも配 慮している。		

は、重点項目。
(数字)は、国の標準例による番号