

## 1. 評価結果概要表

作成日

平成 21 年 5 月 15 日

## 【評価実施概要】

事業所番号	4091400046		
法人名	有限会社ケアサービス21		
事業所名	すこやかほ～む有住		
所在地	福岡県福岡市早良区有田7-24-7 〒814-0033 (電話) 092-833-8810		
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5月8日	評定確定日	平成21年6月8日

## 【情報提供票より】(平成 21 年 4 月 23 日事業所記入)

## (1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 19 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	19 人	常勤 14 人	非常勤 5 人 常勤換算 16.5 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)	60,000 円	その他の経費(月額)	25,000 円	
敷金	有( 300,000 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	
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		1,500 円程度	

## (4) 利用者の概要(4月23日現在)

登録人数	17 名	男性	2 名	女性	15 名
要介護 1	6 名	要介護 2	5 名		
要介護 3	5 名	要介護 4	1 名		
要介護 5	0 名				
要支援 1	0 名	要支援 2	0 名		
年齢	平均 83.7 歳	最低	71 歳	最高	94 歳

## (5) 協力医療機関

協力医療機関名	ももちすこやかクリニック、さくら病院、やまの歯科医院
---------	----------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

市街地からやや離れた住宅街に立地し、買物や散歩に便利な環境に在るグループホームである。日々のかかわりの中で、利用者の行動の中に潜む思いを把握し、介護計画書、個別レクリエーション及び月目標等に反映させ、個別援助シートを作成してケアにあたるなど、利用者の視線に立った個別支援に力を入れている。担当者制をとり、担当職員としてのケア目標の立案と目標に対する報告書の提出、家族への状況報告がなされるなど、職員の資質の向上及び家族との連携を図るための取組みがある。開設して2年目のグループホームであるが、管理者を始めとする全職員のレベルアップを目指す工夫がなされており、ケア面における基礎が確立されている。今後、さらに高い目標に向けての取組みと、利用者の視線に立ったケアへの取組みが期待されるホームである。

## 【重点項目への取組状況】

重点項目	<b>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)</b> 今回が始めての外部評価の受審である。
	<b>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</b> 外部評価の意義について職員会議時に説明と周知を図り、各々の職員に評価表を配布し記入してもらい、管理者が総合的に判断しながら自己評価を入力するなど、全職員がかかわっての取組みがある。この過程において、日々のケアの振り返り及び利用者・家族のニーズの把握、記録の統一などの重要性に気づくなどの成果がみられる。
重点項目	<b>運営推進協議会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)</b> 地域包括支援センター職員、町内会長、家族代表、利用者代表などの参加により、2ヵ月毎に実施している。ホームの活動報告や状況報告の他に、家族代表や地域包括支援センター職員から様々な要望や提案が出されるなど、活発な意見交換の場となっている。
重点項目	<b>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)</b> 家族の面会時の担当職員からの説明やその都度の電話連絡、手紙を添えた請求書の送付、写真の送付、日々の様子を記したノートの活用、運営推進会議や家族会などを通じて、家族の要望や希望を表出するような働きかけがある。表出された要望等については、職員会議にて協議して対応するなどの取組みがある。
重点項目	<b>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</b> 老人会、町内会の見学や高校生の体験ボランティアの受入れ、公民館で行われる催し物への参加、地域行事への参加、近隣スーパーの利用、散歩など、自然な形で地域との交流を図る取組みがある。

## 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	開設当初の理念をシンプルに分かりやすくす るため、職員からの提案を受け、職員間で協議 して理念を職員一人ひとりの思いを入れて作り 直している。また、理念とは別に、利用者と考え たユニット目標を掲げている。		
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	名札の裏に理念を記し、ユニット内の事務所 窓口に掲示することにより、常に理念を意識す るような働きかけがある。また、ユニット目標 は、ユニット内の目につく場所に掲示し、利用 者と一緒に確認するなどの取組みがある。		
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	老人会、町内会の見学や高校生の体験ボラン ティアの受入れ、公民館で行われる催し物への 参加、地域行事への参加、近隣スーパーの利用、 散歩など、自然な形で地域との交流を図る 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	今回が初めての外部評価の受審である。外部 評価の意義について職員会議時に説明と周知を 図り、各々の職員に評価表を配布し記入して もらい、管理者が総合的に判断しながら入力す るなど、全職員がかかわっての自己評価への取 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)
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	地域包括支援センター職員、町内会長、家族代表、利用者代表などの参加により、2ヵ月毎に実施している。ホームの活動報告や状況報告の他に、家族代表や地域包括支援センター職員から様々な要望や提案が出されるなど、活発な意見交換の場となっている。		
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職員の参加がある。また、保護課担当者の毎月の来訪、その都度の報告や相談に行政窓口へ赴くなどの取組みがある。		
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	管理者・計画作成担当者は、実践者研修等の参加を通じて制度についての理解を得ているも、他の職員についての取組みはこれからである。制度について、家族からの問い合わせがあれば説明を行っているが、全家族に対しての説明は今後の課題である。		家族会や運営推進会議等で、定期的に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体制づくりを期待します。
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	家族の面会時の担当職員からの説明やその都度の電話連絡等による説明がある。また、手紙を添えた請求書の送付、写真の送付、家族会時の報告、日々の様子を記したノートの活用など、暮らしぶりを知らせる取組みがある。		
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	家族の面会時の声かけやその都度の電話連絡等による状況説明、運営推進会議、家族会などを通じて、家族の要望や希望を表出するような働きかけがある。表出された要望等については、職員会議にて協議して対応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	職員の離職等の際は、利用者の状況に応じて一人ひとりに説明を行っている。1ヶ月近くの引継ぎ期間を設けており、利用者や職員との馴染みの関係づくりへの取組みがある。		

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)
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	職員の採用に関して、ヘルパー2級取得を条件としているが、年齢・性別等の制限は一切行っていない。法人全体での募集であり、その時々合った人材や適性を考慮しての採用である。法人として、より上位の資格取得を奨励しており、勤務体制を考慮するなどの取り組みがある。		
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	認知症高齢者への対応について研修する中で、説明は行われているも、幅広い視点での人権についての勉強会等への取り組みは、今後の課題である。		認知症高齢者への人権に留まらず、幅広い視点での人権についての勉強会への取り組みや運営推進会議を利用した啓発活動など、職員一人ひとりの意識を喚起する取り組みに期待します。
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	ホーム内部での計画立てた研修会の実施、各種研修案内を提示して参加を募ったり、職員の適性を見極めて参加させるなどの取り組みがある。研修参加後は、全体会議での報告会の開催がある。		
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	管理者や計画作成担当者は、地域の事業者連絡会の参加を通じて他の事業所との交流や情報交換の機会はあるも、職員レベルでの交流等は、今後の課題である。		地域の事業者連絡会へ一般職員と一緒に参加を行うなど、他の事業所との情報交換や連携を図り、職員一人ひとりの気づきやモチベーションを上げる機会となるような取り組みを期待します。

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	入居前の見学や体験入居などを通じて、入居後の生活に馴染めるような取組みがある。入居後は、頻繁な家族の面会を促し、職員は、利用者とかかわりを多く持ち、他の利用者との橋渡し役を行うなど、利用者の不安を軽減し徐々に馴染めるような取組みがある。		
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	料理の仕方や畑づくりの方法、生活の知恵などを教えてもらったり、昔の話や戦争の話などを傾聴することにより、精神的な部分で常に学び支えあう関係づくりに配慮している。		
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	入居時の面談や日々のかかわりの中で利用者の意向や思いを把握し、家族面会時の声かけにて家族の思いや希望の把握に努めている。把握した内容は、援助記録や申し送りノートに記し、個別レクリエーションや月目標へ反映させる等の取組みがある。		本人・家族の思いや暮らし方への希望などの情報を、様々な記録の中に埋もれさせてしまうのではなく、記録の整備や様式等の工夫を行い、情報の共有や個別支援にむけての更なる活用への取組みに期待します。
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・家族の意向や希望等、職員からの情報を基に、ミニカンファレンスで協議しての介護計画の作成がある。介護計画書の内容は、利用者の状況に応じた統一した対応の仕方、利用者の生活歴や出来る事に着目した内容である。		


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	個別援助シートや援助記録を基に、週1回の ミニカンファレンスにて、利用者の現状に即し た協議が行われている。		
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	利用者の入院時のお見舞い、利用者希望によ る郵便局の利用支援、サークル活動への参加支 援など、その時々希望に応じた柔軟な対応が 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	ホーム協力医があるも、本人・家族の希望によ る今までのかかりつけ医への受診も可能であ る。ホーム協力医による往診及び専門科での診 察時は、毎回診療報告書を家族へ提示して説明 するなど、適切な支援と報告がある。		
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	家族会で重度化についての話題が出るも、 ホームとしての指針の作成には至っていない。 利用者・家族の意向の確認と把握は、これから 行なっていく予定である。		ターミナルに向けての体制作りと指針の作 成に着手されるとともに、利用者・家族の意 向の確認と把握を確実にし、今後予想され る状態変化に応じた話し合いや、本人・家族 の希望にそった支援に努められることを期待 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)
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	利用者の視線に合わせた声かけ、ゆっくりと した会話やさりげない誘導など、利用者一人ひ とりを尊重した対応が見受けられた。利用者の 行動の中に潜む思いを感じ取ってケアを行うな ど、常に利用者の誇りを大切にされたケアへの取 組みがある。		
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	ホームとしての基本的な流れはあるものの、 食事のペース、日中の過ごし方、居室の明るさ など、利用者一人ひとりの生活歴を重んじた支 援が見受けられた。		
(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	台拭き、下膳、お盆拭きなど、利用者の出来 る事を把握して、介護計画に取り入れての支援 がある。ダシを取る匂いなどから、五感へ働き かけ食事が楽しくなるような取り組みがある。		
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	基本は週二回、午後からの入浴実施である。 お風呂の準備は毎日しており、その時々の希望 によって入浴日や入浴形態の変更等が行われて いる。利用者個々に好みのシャンプー等を準備 し、利用者毎にお湯を入れ替えるなど、気持ち よく入浴できるような取り組みがある。		

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)
(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	個別レクリエーションとして、読書、散歩、 洗濯物たたみ、洗い物、掃除、大正琴の演奏、 三味線の演奏など、利用者の趣味や生活歴、出 来る事を把握し、介護計画に取り入れての支援 がある。		
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	日々の散歩や買物、その都度の外出、ドライ ブ、神社への参拝、外食など、利用者の希望や 機会を捉えての支援がある。		
(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いる。利用者の様子を 観察し、利用者の行動の背景を把握して、一緒 に出かけたり、声かけして寄り添うなどの対応 がある。玄関ホールにはセンサーを設置し、近 隣スーパーとの連携が図られるなど、利用者の 自由な暮らしと安全面への配慮がある。		
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	消防署の立会いのもと、避難訓練の実施を行 い、避難経路や避難方法について専門家からの 助言を受けている。災害時等の地域の人々との 相互協力体制づくりへの働きかけはこれからで ある。		災害時等の地域住民・商業施設との相互連 携や協力体制、避難場所としての受入れ態勢 などについて、日常の交流を通じての働きか けや運営推進会議時に提案するなど、地域住 民への伝達・浸透に努められることを期待し 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	食材配達業者を利用しており、カロリーやバ ランスが考慮されている。食事摂取量や水分摂 取量の把握を行い、状態に応じて栄養補助食品 の利用など、柔軟な対応がある。		



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	ホーム内は自然光を採り入れ、利用者の穏や かな表情から居心地の良い空間であることが伺 える。リビング以外の共有スペースにソファー を配置し、その時々にあわせてゆっくりとすご せる配慮がある。		
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	それぞれの利用者の居室には、家具、テレ ビ、仏壇、冷蔵庫など、さまざまな思い出の品 や使い慣れた品が持ち込まれており、入居前の 生活の様子を伺うことが出来る居室となってい た。		

 は、重点項目。  
(数字)は、国の標準例による番号