

## 1. 評価結果概要表

作成日

平成 21 年 5 月 14 日

## 【評価実施概要】

事業所番号	4070801750
法人名	介護サービス九州株式会社
事業所名	つくしんぼのグループホーム
所在地	福岡市東区箱崎ふ頭3-6-26 〒812-0051 (電話) 092-643-5566

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11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 1 日事業所記入)

## (1) 組織概要

開設年月日	昭和 ・ 平成 16 年 12 月 15 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	14 人	常勤 14 人	非常勤 0 人 常勤換算 13.5 人

## (2) 建物概要

建物構造	軽量鉄骨造り 4 階建ての～ 2・3・4 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)	35,000 円	その他の経費(月額)	20,000 円	
敷金	○ 有(保証金の一部 円)	無		
保証金の有無(一時金を含む)	○ 有(300,000 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 1,500 円程度			

## (4) 利用者の概要(4月1日現在)

登録人数	18 名	男性	5 名	女性	13 名
要介護1	6 名	要介護2	4 名		
要介護3	6 名	要介護4	1 名		
要介護5	1 名				
要支援1	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 82.9 歳	最低	60 歳	最高	93 歳

## (5) 協力医療機関

協力医療機関名	・福岡輝栄会病院 ・かわさき内科循環器科クリニック ・五洋会 前田歯科
---------	-------------------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

母体は在宅系介護サービス事業所等を有する株式会社である。開設から5年を迎えるが、利用者は心身ともに元気な方が多い。少し歩けば量販店や飲食店等があり、散歩しながらでも都市型の生活を楽しむことができる。昨年の外部評価を受けて、人権教育への参加や成年後見制度の説明の機会の確保等に取り組んでいる。実際、諸事情に応じた行政への申請手続きを行なうなど、利用者の権利を守る為の支援がなされている。また、同地域の市営住宅や集合住宅には、独居や高齢者世帯が多く、併設するデイサービスの利用も増えてきた。更に、本年度より特定高齢者把握事業への場所提供が決まり、運営推進会議の中でも、非常災害時における協力体制づくり等が地域全体の課題であることの確認もなされている。今後ともサービスの質の向上と同時に、地域高齢者への支援活動の拠点としての取組みが大いに期待できる事業所である。

## 【重点項目への取組状況】

重点項目①	<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> 前回の評価結果については、運営推進会議や法人全体会議、職員会議にて改善に向け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、地域との交流、市町村との連携の機会の確保、人権学習や成年後見制度について理解を深める等の成果が見られた。
	<b>今回の自己評価に対する取組み状況(関連項目:外部4)</b> 職員に外部評価項目を回覧し、管理者が意見を聞きまとめながら、事業所全体の状況の把握や課題についての考察などを実施した。
重点項目②	<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組み(関連項目:外部4,5,6)</b> 地域住民の代表者、民生委員、利用者、家族を招いて2ヶ月毎に開催している。会議では、ホームの活動や行事の報告、非常災害時の協力体制づくり等の提案を行い、地域からは公民館活動や老人会の催事等、利用者が参加できる行事等の情報提供等がなされている。この過程において、公民館活動への参加等の実績がみられた。
	<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> 面談等を通して思いや意見を直接汲み取れるように努めている。意見箱の設置や運営推進会議等でも事業所への意見等を提案する機会を設けている。出された意見や苦情、不満に関しては、内容に応じてその場での回答や、職員会議、法人の会議等で周知検討、協議を行い、サービスの質の向上に活かしている。また、法改正時には、改訂事項を書面にて説明し同意を得るなどの取組みがある。
重点項目④	<b>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</b> 校区の公民館活動のバスハイクやサロン等に参加している。小学校や中学校の体験学習の呼びかけや、近隣のリサイクルセンターの活用等、少しずつ自然な形で交流の機会が持てるように努めている。また、今年度より地域の特定高齢者把握事業への場所の提供が決まり、交流の機会の確保を目指している。

## 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	法人全体の理念に加えて、グループホームが地域 密着型サービスとなったことを受けて再検討を行っ た。従来の企業理念、事業所理念に地域密着を取り 入れた、具体的で分かりやすい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 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	入社時に管理者が説明を行なっている。理念の言 葉の意味においても、職員自身が考えながら理解し ていくような取組みがある。また、朝礼時や会議時 には職員全員で唱和し、日常のケアに反映されるよう に指導する等、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	校区の公民館活動のバスハイクやサロン等に参加 している。小学校や中学校の体験学習の呼びかけ や、近隣のリサイクルセンターの活用等、少しずつ自 然な形で交流の機会が持てるように努めている。ま た、今年度より地域の特定高齢者把握事業への場所 を提供する等、交流の機会を増やしている。		
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	前回の評価結果については、運営推進会議や法人 全体会議、職員会議にて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、地域 との交流、市町村との連携の機会の確保等の成果が 見られた。今回の自己評価も、職員に外部評価項目 を確認し、管理者が意見をまとめるなどの取組みがあ 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	関係者による2ヶ月毎の開催がある。会議では、ホームの活動や行事の報告、非常災害時の協力体制づくり等の提案を行い、地域からは公民館活動や老人会の催事等、利用者が参加できる行事等の情報提供等がなされている。この過程において、公民館活動への参加等の成果がみられた。		
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	日常的な支援の内容や実際のケアについて、電話やメールによる問合せや相談を行なっている。また、保護課を通じての利用の申し込み及び利用後の連携、オムツ代の申請の手続き等往来する機会を確保している。今春から開設された「いきいきセンターふくおか」にも運営推進会議への出席を呼びかける等の働きかけがある。		
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	契約時に成年後見制度と日常生活自立支援事業の概要について説明しており、現在も利用事例がある。他の制度についても、利用者・家族の権利として随時活用への支援を行なっている。また、内外の研修で成年後見制度等について勉強する機会を確保し、運営推進会議内でも情報提供の機会を設け活用に向けて支援している。		
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	定期的にホーム便りを送付し、行事の様子等を伝えている。面会時に日々の状況や身体状況、金銭管理の状況などを伝えている。面会が困難な家族には画像付メールを送信し、利用者の日常の暮らしぶりや諸々の状況報告を行なう等の支援がある。また、法改正時には改訂事項を書面にて説明し、同意の署名をとっている。		
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	面談等を通して思いや意見を直接汲み取れるように努めている。意見箱の設置や運営推進会議等でも事業所への意見等を提案する機会を設けている。出された意見や苦情、不満に関しては、内容に応じてその場での回答や、職員会議、法人の会議等で周知検討、協議を行いサービスの質の向上に活かす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	利用者に提供するサービスの質の維持や向上を目的として、適宜法人内の異動を行なっている。離職の際も、利用者の混乱やダメージが少ないように対応している。新しい職員が入った場合は、先輩職員について日勤中心の勤務から徐々に慣れて、夜勤ができるようになるまで指導している。		

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 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なわれていない。面接には管理者と職員1名も立会い、個人としての技量やスキルと同時にチームワークも重視している。外部研修や資格取得等に対しての支援に加えて、毎月2日間は公休希望日をとれるように勤務ローテーションの調整を行うなどの体制がある。		
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	法人全体の研修の中で高齢者の人権や虐待に関する問題等について学習する機会を設けている。また、前回の評価を受けて、様々なテーマで行なわれている行政主催の人権教育や勉強会に参加する機会を確保した。また、行政発行の啓発の為にパンフレットを事業所内に設置するなどの取組みも見られた。		
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	事業所内の勉強会の他に、2ヶ月に1度法人全体で講師を招いて研修会を開催するなど、計画的、継続的に新しい知識や技術を習得させるための取組みがある。外部研修の情報も職員に周知し、希望を募ったり、管理者が適切に割り振る等の方法で参加の機会を確保している。		
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組みをしている	法人内のグループホーム職員とは、全体研修を通じて意見や情報交換等の取組みを実施している。外部研修参加の際に他の事業所職員との情報交換等を行なっているが、定期的な交流や連携等は今後の課題である。	○	他の事業所や職員と交流する機会を通じて、新たな発見や気づきを生み、更なるサービスの質の向上に活かされる取組みを期待します。

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、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	利用前に本人との面談やホーム見学等、利用者の不安を軽減し徐々に馴染めるように配慮している。緊急性が高い場合は、収集した情報を職員全員で周知し、支援の統一をはかり安心して馴染んでいただけるように工夫している。また、併設するデイサービスを利用しながら、自然な形で無理なく馴染んでいただけるような取り組みもある。		
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	昔の風習等、利用者から学ぼうとする姿勢がある。また、利用者が職員へねぎらいの言葉かけたり、退院してきた利用者には他の利用者が声をかけながら気遣う様子など、互いを尊重し支えあいながら日々を共にすごしている関係がうかがえた。		
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	利用前は、本人・家族及び関係者から収集した情報にてアセスメントを実施している。また、日々のかかわりを通して、利用者一人ひとりの思いや意向の把握に努め、支援経過に記録している。この情報をもとにカンファレンスにて話し合い、介護計画に反映させる等の取り組みがある。	○	現在利用者のケース記録の中に、本人の思いや細やかな観察の記録がなされていますが、情報量や内容については、多少バラツキが散見されました。利用者の思いや意向についての項目と記録を標準化することにより職員同士で情報を共有し、利用者本位の生活の支援に役立つ取組みとなる事を期待します。
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	入居時に作成した暫定プランで一定期間の支援を行なった後にモニタリング・評価を実施している。その間職員が汲み取った本人の希望や家族の意向等を計画作成担当者がまとめ、ケアカンファレンスを行ない、利用者本位の介護計画を作成する取り組みがある。		


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)
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	定期的な見直しとして、毎日のケアチェック記録、3カ 月毎のモニタリング、評価を行い、カンファレンスを開催し介護 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、毎日の申し送りやカンファレンスを活用して、 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、また、介 護計画の見直しと職員全員への周知の機会として活 用されている状況を記録に残す取組みを期待しま 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、通院や入 院にかかわる支援など利用者、家族の要望に応じて 出来る限り柔軟に対応している。また、従来から併設 されているデイサービスに加えて、本年度より特定高 齢者把握事業に場所を提供するなど、地域高齢者に 向けての支援も行なっている。		
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	主治医と歯科について、契約時に本人、家族の意 向を聞き、個別のかかりつけ医への受診又は協力医 の往診ができるように支援している。また、皮膚科の 往診等もあり、複数の医療機関と連携を取りながら適 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	契約時に家族、関係者の意向を聞いた上で、重度 化に関する指針の説明を行い、同意書を交わしてい る。現在、事業所として看取りは行なわない方針であ るが、身体状況の変化については、その都度主治医 や家族と協議し、職員全体で情報や対応手順の周知 と共有を図りながら支援している。		

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	入社時や法人全体の研修会、その都度の指導にて 徹底を図っている。言葉づかいなどに加えて、利用者 や家族に対する「優しさ」についても考える機会をも ち、表面的な接遇に終らない様に指導している。ま た、個人情報に関する記録物等は、事務所やスタッ プ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	食事を目安に大まかな一日の流れはあるが、その 時その時の本人の気持ちを尊重し、利用者のペース にあわせて対応している。		
(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	法人内の宅配食を利用しており、準備や後片付け 等を職員と利用者で分担している。自然に役割があ り、利用者間でも個々を尊重しながら配膳やテーブル拭 きを実施している。朝食と日曜日は、利用者のリクエスト 等に応じてメニューを決め、買い物、調理等も含めて食 事を楽しめる工夫がある。		
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	原則的には週2回、午後から夕方までの時間帯での 入浴を実施している。あまり入浴を好まれない方には タイミングを見計らっての声掛けやシャワー浴などを 行い、定期的に清潔保持の為に入浴の機会を確保し ている。時には入浴剤を使用するなどお風呂を楽しめ るように支援している。		

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)
(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	体操や散歩、ぬり絵等の趣味活動、洗濯物たたみ、 食事の準備や後片付け、毎日の整容や洋服選び等、 毎日の生活の中で利用者本人の役割や楽しみを支 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	花見や行楽など定期的な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あり、身体状況にかかわら ず快適に外出できる機会を確保している。		
(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	日昼は常に開錠されている。建物が道路に面してい るというリスクも含め、施錠の弊害と安全性の確保に ついて関係者で検討と協議を重ね、法人全体の意向 として大きく改善された項目である。現在は1階のデイ サービス職員も見守りできる環境にあり、利用者の自 由と安全のバランスを保ちながら支援している。		
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	防火管理者が消防計画書を作成し、年2回消防訓 練を実施している。訓練には消防署も立会い、建物全 体で避難経路の確認や避難器具の点検等を実施して いる。また、運営推進会議でも災害時の地域との協 力体制づくりについて働きかけを行なった。出席者か らも賛同を得て、地域全体での協力体制づくりの必要 性について確認がなされていた。		
(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	法人の配食サービスを利用しており、カロリーや栄 養バランス等が管理された食事を提供し、嚥下状態 に応じて個別対応も行なっている。食事摂取量は毎 回、水分摂取量は必要に応じて記録し、状況に応じて コントロール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	各ユニットの居室は2階と4階にあり、3階がパブリッ クスペース（リビング）となっている。リビングは、ほど 良く採光され、外出した際のスナップや季節感を取り 入れた飾りなどが施してある。また、ソファや椅子を 配置し、ゆっくりとくつろいで過ごせるように工夫して いる。		
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	居室は洋室で洗面台が設置してある。入居前に部 屋を見学し、利用者、家族が相談し衣類や仏壇、寝 具、調度品等を持参している。家具の配置等も安全 性を考慮しながら快適に過ごしていただけるように工 夫している。		

 は、重点項目。  
(数字)は、国の標準例による番号