

1. 評価報告概要表

【評価実施概要】

事業所番号	4070702800
法人名	有限会社 ケア・サービス さかえ
事業所名	グループホーム こころ
所在地	北九州市八幡西区木屋瀬2丁目7番8号 電話 093-619-1430

評価機関名	特定非営利活動法人ヘルスアンドライツサポート うりずん		
所在地	福岡県直方市知古1丁目6番48号		
訪問調査日	平成21年9月5日	評価確定日	平成21年9月24日

【情報提供項目より】(平成 21年 8 月 10 日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 16 年 11 月 1 日		
ユニット数	1ユニット		利用定員数計 9 人
職員数	9 人	常勤 6 人, 非常勤 3 人, 常勤換算 6.2 人	

(2)建物概要

建物構造	木造造り
	1 階建ての 1 階 ～ 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)	12,000円	水光熱費
敷 金	有/無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(100,000 円) 無	有りの場合 償却の有無		有/無
食材料費	朝食 300 円 夕食 300 円 または一日あたり 円	昼食 おやつ	300 円	円

(4)利用者の概要(8 月 10 日現在)

登録人数	9 名	男性 1 名	女性 8 名
要介護1		要介護2	2
要介護3	5	要介護4	2
要介護5		要支援2	
年齢	平均 84.5 歳	最低 75 歳	最高 93 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	八幡慈恵病院 東川歯科医院
---------	---------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

傍を電鉄が走り、近隣に大手ショッピングセンターがあり、歴史のある宿場町の住宅地に建てられたグループホームこころは、開設5年目の1ユニットのホームである。開設当初から町内会に加入し、地元住民の管理者が祇園祭や宿場祭りなど地域行事に役員として関わっていることから、グループホームの周知が得られ、近隣からの入居が多くなっている。着実な地域との交流で、敬老会のお誘いもあり、お祭り見物や旧家のお雛様見物は入居者の楽しみな行事である。運営理念である「地域の中の一所帯として、穏やかで楽しく尊厳ある生活」の実践を目指し、管理者自ら職員と共に常に笑顔と真心で入居者に寄り添い、安心できる生活を支援している。看護師の介護計画担当者は入居者や家族の要望や希望に沿った暮らしを支援するため、職員と共に日々の情報を共有し介護計画を作成している。定期的な訪問診療や訪問歯科による健康管理、日常の手洗いや口腔ケアの実践でここ数年風邪に罹患した入居者がいないが、ホームで見取りを希望する入居者や家族もあり、今後は終末期の支援が期待される。今年度は介護相談員の派遣も始まり、さらなるサービスの向上を目指している。

【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) 前回の外部評価を踏まえ、改善に取り組んでいる。終末期のあり方について家族の意向の確認、個人情報取り扱いや守秘義務を明記した運営推進会議の実施要領を整備し、家族や参加者に配布している。 今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 自己評価を回覧し、職員全員で評価している。自己評価や前回外部評価を確認することで、事業所の理念に沿った運営を理解し、職員各自の日ごろの支援の見直しの場としている。
重点項目②	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2ヶ月毎に開催され、民生委員、地域包括支援センター職員等の参加があり、家族代表は今年度より順番で参加をお願いしている。行事予定表を入居者の居室に掲示してはとの意見を実践し、行事を楽しみにしている入居者もいる。また、参加した民生委員に事業所として手伝えることや、地域で困っていることがあれば協力できることはしていきたい旨を伝えている。
重点項目③	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) 管理者は市主催の権利擁護に関する研修会に参加し、学習会で職員に伝達している。四季ごとに発行される「こころたより」に3ヶ月間の入居者の暮らしぶりを写真とコメントで満載し、家族に安心を届けている。毎月利用明細書を送る際に、日々の暮らしぶりや定期検診の結果、健康状態等を報告したり、利用料の支払いに来所する家族に随時報告している。職員の異動はその都度報告している。家族会はないが食事会、誕生会等に参加を呼びかけ要望を聞いている。玄関には意見箱を設置している。
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) 開設当初より町内会に加入し、管理者は地域行事の役員を引き受けている。ホームの畑は地域に開放し、収穫できた野菜を近隣に配るなど地域との関わりを大切にしている。入居者は近隣の方が大半を占め、敬老会のお誘いがあり、祝い金をいただいている。

2. 評価報告書

(☐ 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)
I. 理念に基づく運営					
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	運営理念である「地域の中の一所帯として、穏やかで楽しく尊厳のある生活を目指す」は玄関、居間の見やすい場所に大きく掲示されている。入居者や家族、来訪者、職員の目に触れやすく、日常生活の中で意識できるようにしている。		
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	管理者は職員と共に日々の介護をしながら、理念の実践について語らい、ミーティングでも意見交換を重ね理念の共有に努めている。職員も笑顔と真心で接し、入居者が安心して今までの生活が続けられるように支援している。		
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	開設当初より町内会に加入し、管理者は地域行事の役員を引き受けている。ホームの畑は地域に開放し、収穫できた野菜を近隣に配るなど地域との関わりを大切にしている。入居者は近隣の方が大半を占め、敬老会のお誘いがあり、祝い金をいただいている。		
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	自己評価を回覧し、職員全員で評価している。自己評価や前回の外部評価を確認することで、事業所の理念に沿った運営を理解し、職員各自の日ごろの支援の見直しの場としている。前回の外部評価を踏まえ、改善に取り組んでいる。終末期のあり方について家族の意向の確認、個人情報取り扱いや守秘義務を明記した運営推進会議の実施要領を整備し、家族や参加者に配布している。		
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	運営推進会議は2ヶ月毎に開催され、民生委員、地域包括支援センター職員等の参加があり、家族代表は今年度より順番で参加をお願いしている。行事予定表を入居者の居室に掲示してはとの意見を実践し、行事を楽しみにしている入居者もいる。また、参加した民生委員に事業所として手伝えることや、地域で困っていることがあれば協力できることはしていきたい旨を伝えている。		

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 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	近距離にある八幡南出張所と入退居の情報交換をしている。今年度10月より、北九州市社会福祉協議会から派遣される介護相談員を受け入れている。		
7	10	○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者と職員は、地域権利擁護事業や成年後見制度について学ぶ機会をもち、個々の必要性を関係者と話し合い、必要な人にはそれを活用できるように取り組んでいる。	管理者は市主催の研修会に参加し、学習会で職員に伝達している。家族がいつでも見れるように制度等のパンフレットを整備し、必要時にはその都度説明している。		
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	四季ごとに発行される「こころだより」に3ヶ月間の入居者の暮らしぶりを写真とコメントで満載し、家族に安心を届けている。毎月利用明細書を送る際に、日々の暮らしぶりや定期検診の結果、健康状態等を報告したり、利用料の支払いに来所する家族に随時報告している。職員の異動はその都度報告している。		
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	家族会はないが、食事会や誕生会など行事の参加をお願いし、要望を聞いている。今年度は運営推進会議に順番で出席をお願いしている。玄関ホールに意見箱を設置している。		
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、介護業務を職員と一緒にやりながら、職員の要望や相談しやすい環境づくりをしている。新規採用者には約2週間のマンツーマン指導やゆったりと入居者に寄り添える時間を確保し、ゆとりをもった職員配置にするなど、入居者が不安にならないように配慮している。能力に応じて昇給したり、資格取得を支援する体制を整えている。		

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)
5. 人材の育成と支援					
11	19	○人権の尊重 法人代表及び管理者は職員の募集・採用にあたっては性別や年齢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、その能力を発揮し生き生きと勤務し、社会参加や自己実現の権利が十分に保証されるように配慮している。	職員の募集は職業安定所等を活用し、お年寄りが好きでお年寄りを大事にしてくれる人や仕事に対する熱意で採用している。雇用契約書・就業規則を整備し、年次有給休暇の取得や残業手当を支給している。休憩時間は職員同士で話し合い、居間で休息している。夜勤時には簡易ベットを使用することもできる。		
12	20	○人権教育・啓発活動 法人代表及び管理者は、入居者に対する人権を尊重するために、職員に対する人権教育・啓発活動に取り組んでいる。	年1回、職員に対する人権学習を実施し、実施記録を整備している。身体拘束虐待防止のマニュアルが、職員がいつでも見れる場所に整備されている。運営規程に高齢者虐待防止を明記している。		
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	年間研修計画を作成している。研修案内のパンフレットが事務室内に掲示され、職員の希望を聞きながら段階に応じた受講を支援している。新任研修にはコミュニケーション研修を入れるよう配慮している。研修受講記録が整備され、管理者が参加した研修は職員に伝達されている。	○	管理者だけではなく、全職員が受講した研修内容を伝達し、共有されることを勧めます。
14	22	○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	福岡県高齢者グループホーム協議会に加入し、親睦会や研修会に参加している。地域のグループホームと交流があり、今後は職員の人事交流などの機会も予定している。		

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)
Ⅱ.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	28	○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	最近1年間は家族からの相談で自宅からの入居が多く、入居前に本人と面談し、希望や要望を聞いている。ホームでの居場所を確保し安心してもらうため、居室に馴染みの家具や身の回りの物品、使い慣れた湯飲みや箸などを準備して、入居を待つようにしている。		
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 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	職員は「入居者が出来なかったことが、少し手伝うことで出来るようになるとうれしい」と話している。また、入居者から「いま来たの」、「もう帰るの」等の声かけや出迎え・見送りで励ましや元気をもらい、入居者との馴染みの関係に喜びを感じている。		
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					
1. 一人ひとりの把握					
17	35	○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	入居前に本人・家族から聞いたホームの生活について意向や希望等の情報を、職員間で共有している。日常生活では、入居者が席を立った時には座るように制するのではなく、何処に行きたいのか、何をしたいのかなど、常に入居者の気持ちを聞くようにしている。		
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 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	介護計画はアセスメントをもとに、入居者や家族の意見・希望を反映させ作成している。毎月1回カンファレンスを行い、入居者や家族の希望に沿っているか、支援内容の変更の必要はないかを話し合っている。介護計画書には説明を受け、了承した入居者や家族の署名・捺印がある。		
19	39	○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	一日の暮らしを把握した介護ノートに、職員と入居者とのやり取りや提供されたサービス内容が具体的に記入されている。特記すべき情報は「気付きノート」を活用して、随時カンファレンスで話し合っている。3ヶ月毎や状況に応じて介護計画を見直し、入居者や家族に説明し了承を得ている。		

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)
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 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	通常は家族が受診に同行しているが、かかりつけ医以外の緊急受診や専門医への受診を支援している。家族が同伴できないお墓参りや、希望者には月1回の訪問理美容を利用してもらっている。自宅復帰に向けて、居宅介護介護支援事業所と連携することもある。		
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 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	入居者の状況に応じて、協力医療機関の訪問診療やかかりつけ医に往診をお願いしている。看護師である介護計画作成担当者が受診時の情報提供や受診結果を記録し、家族に報告している。毎週受診している訪問歯科の口腔ケアで、円滑な咀嚼や嚥下を支援したり、感染症を予防している。		
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	運営推進協議会で参加者の意見を聞き、「看取りの指針」を作成している。入居者の家族の意向を確認し、同意書を取り交わしている。ホームで看取りを希望する家族もあり、今後は終末期の介護マニュアルの作成や職員への研修を検討している。	○	主治医、家族、職員等と協議しながら終末期における介護マニュアルの作成を期待します。また、家族への定期的な意向確認をお願いします。
IV. 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	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	個人情報保護に関する規程は、入居契約書や雇用契約書に明記されている。入居者や家族に個人情報の取り扱いについて説明し、同意を得ている。管理者、職員は入居者には常に笑顔と真心で接することを申し合わせ、声かけは入居者の馴染みのある呼びかけにしている。		
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、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	入居者がどのように生活したいかを日常的に聴くように努めており、個々の生活ペースや心身の状況に合わせて、起床、食事、入浴などの日々の生活を支援をしている。		

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 (すでに取組んでいることも含む)
(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 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	ホームの畑で採れる野菜の収穫や下ごしらえ、配膳、片付けなど入居者の能力に応じて職員と一緒にやっている。咀嚼能力に応じて軟食やきざみ食を用意し、使い慣れたカップや箸で思い思いのペースで食事をしている。職員は持参した弁当を食べながら、見守りや介助をしている。レストランに出かけることもあり、毎週訪れるパン屋さんを楽しみにしている。		
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	月曜から金曜の午後に入浴を支援しているが、土曜・日曜も希望があれば入浴は可能である。明るい浴室で個別に介助を受けながら入浴を楽しんでいる。入浴拒否には、声かけやきっかけづくりで対応している。		
(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	玄関前のプランターの花への水やりや畑の野菜の収穫、調理、配膳、片づけ、洋裁など入居者の望むことを支援している。毎週訪れるパン屋から自分で購入することを楽しみにしている入居者もいる。職員宅の藤の花見物、町内旧家のお雛様見物、誕生会、クリスマス会などで楽しみごとや気晴らしに機会を設けている。		
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	規則正しい日常生活を送れるように、また日々を楽しむことが出来るよう配慮したプログラムを月毎に計画している。日ごろから公園や町中への外出を支援している。近くにあるスーパーへの買い物を楽しみにしている入居者もいる。車椅子で遠くへの外出が困難な場合はホームの庭先での日向ぼっこや、畑の手入れの見学などで気分転換を図っている。		
(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	日中は玄関の鍵は掛けなくて、近隣の方や家族がいつでも訪れやすいように配慮している。外出傾向のある入居者は、職員が気配りや目配りに対応し、外出には一緒に付き合っている。派出所や近所には協力をお願いしているが、これまで事故や通報には至っていない。		

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)
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	非常災害マニュアルが整備され、職員は避難場所を周知している。地域住民にもお知らせをして、年に1回消防署の協力で避難訓練を実施している。職員は普通救命講習を受講し応急手当やADEの取り扱いを学んでいる。消火器を設置し、飲料水を備蓄している。日ごろから近隣住民には災害時の協力をお願いしている。	○	災害時用の飲料水の確保はされているので、食糧等必要物品の確保と管理をお願いします。
(5)その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援					
31	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	管理栄養士による献立作成と食材納入を配食センターに委託し、ホームで調理している。1日1300～1500kcalの食事を提供し、個別にきざみ食等を用意している。1日1500ccを目どに水分摂取を支援し、毎回の食事量・水分量を記録している。月2回、体重を測定し健康管理の目安にしている。		
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	駐車場から玄関へスロープが設けられ、手すりが付いている。大きな手書きの看板に迎えられ玄関を入ると、一休みできるように長椅子が置かれている。中央には広い食堂と居間がある共有空間があり、天窓からの日差しで落ち着いた明るさになっている。居室からドアを開けるとすぐに居間であるため、入居者には安心感がある。食卓からは台所の様子が見られ、食後は長椅子で思い思いの団欒を過ごしている。窓からはショッピングセンターや田園風景が見え、ゆったりと居心地の良い空間になっている。		
33	85	○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	個室の引き戸には名前が大きく掲げられている。居室は備え付けの家具やベッドはなく、入居者が使い慣れたベッドや箆箆や仏壇、こたつなどが置かれて、個別の居室づくりがなされている。		