

### 1. 評価結果概要表

【評価実施概要】

事業所番号	4093400044		
法人名	株式会社 ニチイのほほえみ		
事業所名	グループホーム ニチイのほほえみ太宰府		
所在地 (電話番号)	〒818-0134 太宰府市大佐野3-15-5 (電話) 092-918-6681		
評価機関名	財団法人 福岡県メディカルセンター		
所在地	福岡市博多区博多駅南2丁目9番30号		
訪問調査日	平成21年8月20日	評価確定日	平成21年9月30日

【情報提供票より】(H21年8月7日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成15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 9人, 非常勤 10人, 常勤換算 5.5人	

(2) 建物概要

建物形態	併設 / <u>単独</u>		新築 / 改築
建物構造	鉄骨 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)	68,000 円	その他の経費(月額)	円
敷金	有 (円)	無	
保証金の有無 (入居一時金含む)	<u>有</u> (204,000円) 無	有りの場合 償却の有無	<u>有</u> / 無
食材料費	朝食	250 円	昼食 350 円
	夕食	450 円	おやつ 0 円
	または1日当たり 円		

(4) 利用者の概要 (8月7日現在)

利用者人数	15 名	男性 6 名	女性 9 名
要介護1	3 名	要介護2	3 名
要介護3	7 名	要介護4	1 名
要介護5	1 名	要支援2	0 名
年齢	平均 82 歳	最低 75 歳	最高 97 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人津田内科医院、別府内科クリニック、はじめクリニック
---------	-------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

事業所は、住宅街の一角に立地しており地域に溶け込んで違和感がなく、職員はまるで家族と過ごすように優しく活き活きと入居者に学ぶ姿勢で接している。運営者が代わって2年目になるこの秋、さらに会社組織へと変革していく予定であるが、現在の地域に溶け込んだサービスのあり方は継続していく方向である。管理者を中心とした取り組みで、寝たきりや車椅子であった入居者が自立していく変化と喜びの体験もあり、全職員が一体となって本人本位のサービスの質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	<p>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)</p> <p>前回の課題は運営推進会議でも協議され、職員自らの課題として「現状に即した介護計画の見直し」、「日常的な外出支援」、「災害対策」の改善が図られサービスに活かされている。評価報告書はいつでも見られるところに置かれ、職員の意識付けとなっている。</p>
	<p>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</p> <p>今回は各ユニットリーダーが管理者と共に作成し取り組んでいる。今後は自己評価について全職員で取り組み、自分たちの目標・課題としてとらえる機会として全職員で協議し作り上げていくよう期待したい。</p>
重点項目	<p>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)</p> <p>外部評価報告、ホーム行事や入居者の様子と共に地域の課題や情報が持ち寄られ、地域密着型のサービスとしてのホーム運営が根付いてきたことが伺われる。</p>
重点項目	<p>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)</p> <p>ご家族にはお便りで様子を伝えたり、運営推進会議への参加をお願いしたり、面会時に様子をお知らせし、ご意見も聞くようにしている。会社のコールセンターや意見箱を利用した意見の反映もできるようにしている。</p>
重点項目	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>地域の一員として地域行事に参加し、ホームでの災害訓練に地域からの協力もある。また、日常的にも散歩の時に声をかけていただけるなど地域との結びつきが強くなり交流が多くなってきている。太宰府市の広報誌に掲載されたイベントや健診を活用している。</p>

## 2. 評価結果(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>. 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	会社の理念に加え事業所の理念を『感謝・人を思い、人と泣き、人に寄り添う』と掲げ、サービスの向上に活かしている。事業所は家庭的で、地域住民との交流に力を注ぎ地域密着型サービスとしての役割を果たしているが、理念の中に表現されていない。		地域との交流はできているが、理念の中に地域密着型としての文言が入っていない。事業所の理念として、地域密着型サービスを重視する面からの内容の見直しを図り、さらに地域の中での存在感が示されることを期待する。
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	管理者は朝礼や会議の中で会社と事業所の理念を唱和・協議し、職員に浸透することを重視している。管理者および職員はその理念の実践に向けて日々取り組んでいる。		
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	民生委員との結びつきも強まり、入居者は地域行事に積極的に参加している。夏祭り、どんど焼き(ほーげんぎょ)、ゲートボール、高齢者食事会、敬老会、高齢者セミナーなどに参加し、今年は子どもの合唱隊を迎える計画もあるなど、地域との交流が広がってきている。		
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	管理者は評価の意義について職員や運営推進会議参加者に伝え、前回の外部評価後は実行出来ることから改善するなど少しずつ取り組んでいる。しかし4月より多数の新入職員を迎え十分浸透しきれず、今回の自己評価については全職員が関わり取り組むことが出来ない状況となっていた。		ユニットの入居者の状態の違いもあり、各リーダーが管理者と共にそれぞれに自己評価を作りあげた。今後自己評価については全職員で取り組み、「自分だったらこの課題はどうするか」と考える機会としてとらえ、その後各ユニット毎に協議し作成されることを期待したい。
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	2ヶ月毎に開催される運営推進会議では、地域の情報が伝えられ、地域への関わりが強められることにつながっている。評価への取り組み状況も相談し意見が寄せられるなど、サービス向上に活かされている。		

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	家族からの質問や意見など何かあれば、市に必ず相談をして意見交換し連携を図っている。ホームとしての市の広報誌の活用も大切にしている。		
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	権利擁護に関する制度について理解している職員はいるが、全職員が周知するには至っていない。包括支援センターが市の直轄となり制度に関する情報等が寄せられるようになってきたところである。		該当者がいない場合でも全職員が制度について理解していることは重要である。研修会への参加やホーム内の学習会、関係資料の整備などにより、理解を深めていくことを期待したい。
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	家族への報告は、来訪される家族には担当スタッフが説明している。月1回のたよりでもホームでの暮らしぶりや変化の様子を掲載するとともに、管理者が着任時から継続、努力されている手書きの写真入りのお知らせが添えられている。		
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	入居契約時に会社のフリーコールの利用を説明したり、玄関に意見箱を設置して家族がいつでも意見を表せる機会を用意している。フリーコールによる意見が会社からフィードバックされ解決できたケースもある。		
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	家族の一員として暮らしているため、入居者と職員の馴染みの関係に配慮して、ユニットをこえる異動は極力しないようにしている。個人のやむを得ない事情による離職に関しては影響が少ないようにフォローしている。		
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	管理者は職員の募集、採用にあたって性別や年齢等を理由に排除せず人物本位を基本としており、広い年齢層の職員がバランスよく勤務している。職員の生活状況にも配慮しており、無理なく生き生きと働いている。		

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 (すでに取り組んでいることも含む)
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	管理者は「人権教育の欠如は虐待につながる」と、職員に対して入居者と過ごす時に常に意識させている。実践を通して職員への人権教育として取り組んでいる。		
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	新入職員に対しては新人教育や職員の講義による継続的な研修の機会を設けているが、現任の職員に対しての段階に対応した教育は今のところ取り組んでいない。		力量アップや資格取得のために、研修などで積極的に学ぶ職員のためにも時間保障が期待される。職員体制も整い今秋から会社組織へ合併されるとのことであり、これからの充実に期待したい。
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	管理者は太宰府のみならず筑紫野地区にも積極的に出かけ、病院、訪問介護事業所、ケアプランセンターとの交流をしながらネットワークを広げている。各所から情報、相談が寄せられるようになりサービスの質の向上に活かされている。		
<b>安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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	入居の前には家庭や病院を訪問し、何度もアセスメントをとるなどしている。また、ご本人にも直接会ってお話しし、納得が得られるよう努めている。		
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	職員は家族の目線で「父」や「母」だったらどうしてもらいたいのか、どうしてやれるか、以前はどうしていたか、と考えながらケアにあたっている。学ぶことが多いことを日々実感しながら入居者の生活を支援している。		

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 (すでに取り組んでいることも含む)
<b>.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>					
<b>1.一人ひとりの把握</b>					
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>本人の状況が日々変わる中、家族の来訪頻度や事情が違っても情報交換を行って意向の把握に努めている。ケア担当者同士やカンファレンスでも本人にとっての最適な方法を検討している。</p>		
<b>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</b>					
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>本人の暮らしの課題やケアのあり方を日々の関わりでとらえられるよう担当制とし、職員全員で共有して話し合う中で出された、気づきや意見を反映させた介護計画を作成している。</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>3ヶ月ごとの見直しを基本とし、必要な入居者を優先し月1回のカンファレンスにおいて全員の見直し・検討を行っている。本人や家族の要望に応じて、現状に即した介護計画を作成している。</p>		
<b>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)</b>					
20	41	<p>事業所の多機能性を活かした支援</p> <p>本人や家族の状況、その時々々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている</p>	<p>医療機関に家族が連れて行けない方が大半であるため、本人や家族の要望に応じ、内科、皮膚科、眼科、泌尿器科、精神科と幅広い分野の病院でも往診や受診の支援を行っている。</p>		
<b>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</b>					
21	45	<p>かかりつけ医の受診支援</p> <p>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</p>	<p>内科、精神科の往診や訪問歯科や皮膚科往診の利用など、本人、家族の要望を大切に広がりの中でかかりつけ医と事業所の関係も築き適切な支援をしている。</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)
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	家族の希望があり、訪問看護を利用するなどして2回の看取りを行った。その際には、終末期のあり方について何度も意見交換を行い、家族の医療への不安を解消しながらホームでおだやかに最期を迎えられた経験を、職員は共有することが出来ている。		終末期のあり方について、その時々状況に応じて本人や家族の希望に柔軟に応えられるよう努力しているが、指針などはない。今後のあらゆる状況に対応する備えや職員の心構えとして事業所としての方針を確認、共有していくことを期待する。
<b>. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	一人ひとりの誇りやプライバシーを損ねないよう配慮した言葉かけや対応ができています。記録物に関しては会社の決まりとしてイニシャルにするなど個人情報の取り扱いに注意している。		
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	一日の流れはあるが、朝早く起きる利用者も多く部屋でのんびり過ごしたり、部屋での食事をしたり、職員とおしゃべりするなど自由に過ごすことを大切に支援している。朝から入浴する入居者もあり、希望にそって支援している。		
(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	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	食べたいものを考えて献立に取り入れたり、調理法を個別に変え、また調理、配膳にも参加する方もいるなど一人ひとりの好みや力を活かして、食卓を囲み談笑しながらの準備、介助、食事、片付けをしている。時間がかかっても完食を喜んでくれる職員たちに囲まれて入居者も笑顔がこぼれるなど家族的な支援がされている。		
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	本人の希望で毎日入る方、時間帯を決めている方、朝に入る方など、一人ひとりのペースに合わせて対応し入浴を楽しむ支援をしている。		

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	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	一人ひとり出来る事を探しながら、食事作りに関わったり、楽しみ事として卓球やゲートボール、魚釣りゲーム、折り紙、ぬりえ、習字や絵の道具を置いている。一人ひとりの生活歴や力を活かせるように日毎、月毎の計画を立てることも考えており、支援できている。		
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	日常的に出来るだけ外に出かけるようにしている。近くのレストランでコーヒーや食事を楽しみにされている入居者もいる。また、年2回の全員でバスを利用しての遠出のお出かけ企画も好評である。		
(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	鍵をかけない暮らしの大切さを理解し日中は開放しているので風通しがよい。一人で出かける入居者に職員がさりげなく同行し話しながら近所を回って帰ることもするなど、鍵をかけないケアに取り組んでいる。		
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	消防署の協力により年2回は火災訓練を行っており、職員も避難方法、避難場所について周知している。豪雨の折道路が冠水したが、ホームは安全な高台となっていることから地域からの関心も得られた。4年間分の非常食を完備するなどの対策もしている。		
(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	食事中に昔の思い出などの楽しい会話をしながら、満足顔の入居者もみられる。入居者の状態や習慣を把握し、水分量も一人ひとり記録されており工夫された支援がされている。		

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	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	階下の玄関には入居者の達筆な書があり、開放的で集まりやすいリビングには写真やお気に入りの飾り物が置かれ、家庭的に居心地よく過ごせるよう工夫がされている。		
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	各室には日頃から使い慣れた品々が持ち込まれていて、個性的な暮らし方が出来、居心地よく過ごせるよう工夫されている。		