

1. 評価結果概要表

作成日 平成 21 年 8 月 26 日

【評価実施概要】

事業所番号	4071300539		
法人名	株式会社 ホームケアサービス		
事業所名	グループホーム 片江		
所在地	福岡市城南区片江3-37-5 〒814-0142 (電話) 092-874-7433		
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8月24日	評価確定日	平成21年9月14日

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

有料老人ホームがあるビルに平成15年に開設されたホームである。元は社員寮であったためにワンルーム仕様で、全室にトイレ、化粧台が設置されている。利用者は単身で生活されていた方も多く、馴染みの住居様式となっている。今年の取組みとして、人権学習の実施や単身者等に対する家族に代わる受診支援、少人数ごとの個別支援等がある。加えて、運営推進会議への民生委員の参加など、開設以来、苦心してきた地域との交流の機会の確保についても、徐々に成果が現れてきた。職員についても、本年度は離職事例が殆どない。今春の人事異動で、新しく管理者となった方は、開設当初から勤続してきた職員であり、利用者との馴染みの関係が保たれている。今後とも、地域との交流を深めると同時に、理念である「その人にあった暮らし」を支える取組みに期待できるホームである。

【情報提供票より】(平成 21 年 8 月 1 日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 15 年 2 月 18 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	15 人	常勤 14 人	非常勤 1 人 常勤換算 14.4 人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨造り
	4階建ての～ 2,3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)	5,000 円	
敷金	有(150,000 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		1,400 円程度	

(4) 利用者の概要(8月1日現在)

登録人数	17 名	男性	5 名	女性	12 名
要介護 1	5 名	要介護 2	6 名		
要介護 3	3 名	要介護 4	3 名		
要介護 5	0 名				
要支援 1	0 名	要支援 2	0 名		
年齢	平均 80.5 歳	最低	72 歳	最高	89 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	さくら病院 やまの歯科
---------	-------------

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運営推進会議や職員会議時に報告を行い、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、利用者への個別支援や利用前の情報収集の充実等の成果が見られた。

重点項目 今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)

今回の外部評価にあたり、全職員に書面を配布し、項目を確認しながら自己評価を行い、事業所の現状と今後の課題等の理解に努めている。

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り組み(関連項目:外部4,5,6)

民生委員、いきいきセンター職員、利用者、家族を招いて3ヶ月ごとに開催している。会議では、ホーム概要の説明や外部評価の結果報告と改善案の提示、利用者の状況やホーム行事などの報告、地域の行事等の情報提供等が行なわれている。現在、参加メンバーや開催頻度等も含めて、運営推進会議について再検討がなされている。

重点項目 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)

家族の面会時の声かけや、その都度の電話連絡の際に直接申し出ただけのように配慮している。意見や苦情については、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回答するなどの取組みがある。

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)

散歩時の挨拶や夏祭りの開催等、地域との交流の機会を積極的に捉え、かかわりを意識して運営に取り組んでいる。本年度は、運営推進会議に地区の民生委員が参加する等、地域との交流の機会の確保について成果が現われている。

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	地域の高齢者が認知症になっても、長く住み慣れた 地域での暮らしが継続できるようにと、既存の高齢者 住宅に併設して開設された。この経緯を経て、平成18 年に、地域との交流についても明記し、具体的でわか 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	ホーム玄関や事務所、各フロア - のリビング等に掲 示し、常時目に付くように工夫している。毎日の業務 を通じて、利用者一人ひとりにあった暮らしを支援する 等、理念の実践にむけての取組みがある。		
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	散歩時の挨拶や夏祭りの開催等、地域との交流の 機会を積極的に捉え、かかわりを意識して運営に取り 組んでいる。本年度は、運営推進会議に地区の民 生委員が参加する等、地域との交流の機会の確保に ついて成果が現われている。		
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運営推進会議や職員会 議時に報告を行い、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、利用者へ の個別支援や利用前の情報収集の充実等の成果が 見られた。今回の外部評価にあたり、全職員に書面 を配布し、項目を確認しながら自己評価を行い、事業 所の現状と今後の課題等の理解に努めている。		

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	関係者を集めて3ヶ月ごとの開催がある。会議では、ホームの概要の説明や外部評価の結果報告と改善案の提示、利用者の状況やホーム行事などの報告、地域の行事等の情報提供等が行なわれている。		現在、参加メンバーや開催頻度等も含めて、運営推進会議について再検討されています。利用者、家族はもちろん、事業所、地域、関係者にとって有益な情報交換や話し合いの場として活用されることを期待します。
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	いきいきセンターふくおか職員の運営推進会議への参加や市主催の研修会への参加等がある。ホームの空き状況等については、市の保護課からの問合せも多く、この過程を経ての入居利用もあり、利用後も密に連絡をとるようにしている。		
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	前回の評価を受けて、職員への研修を実施し、権利擁護や成年後見制度について学ぶ機会を持った。また、必要時には制度利用に関する説明が出来る様に、資料や連絡先等を準備している。		現在、職員への研修やパンフレット等の準備がなされています。加えて、高齢者の権利や財産を守る窓口は、いきいきセンターふくおかにも設けられており、同職員が参加する運営推進会議等でも、情報提供の機会を確保する等、利用者、家族が必要時に活用していただけるような支援を期待します。
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	家族訪問時や電話で利用者の心身状況等の報告を行なっている。また、毎月ホーム便りを送付し、日常の状況や、外出および行事参加の様子(画像付き)、金銭出納の状況等を報告している。		
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	家族の面会時の声かけや、その都度の電話連絡の際に直接申し出いただけるように配慮している。意見や苦情については、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回答するなどの取り組みがある。		
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	人事異動は必要最低限にとどめるように配慮している。この1年では職員の離職の事例はなく、馴染みの関係が保たれている。新しい職員が入職した際は、まずは日勤の業務からはじめて、徐々に、夜勤が出来る様に指導している。利用者に寄り添いコミュニケーションを密に図れるように、先輩職員がフォローする等、馴染みの関係づくりへの取り組みがある。		

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)
5 人材の育成と支援					
11	19 追加	<p>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</p>	<p>職員採用においては、ヘルパー2級の資格取得者を対象としている。年齢や性別、経験の有無等の制限は設けていない。職員が各々の長所や特技を活かして、利用者との生活を楽しめる場面が多く持てるように工夫している。また、資格取得を目指す職員に対しては、休みの調整を行うなどの配慮がある。</p>		
12	20 追加	<p>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</p>	<p>外部研修や地域学習会等に参加し、受講報告会を実施し、そのテーマについて職員各々の考えた事等を、書面として作成し、提出している。この過程を通じて、職員等に対する人権教育や啓発活動の機会を確保する取組みがある。</p>		
13 (10)	21 (19)	<p>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</p>	<p>研修計画をたて、毎月ホーム内での勉強会を開催している。外部で行われる研修については、情報を提供し参加を募ったり、職員の資質を見極めた上で割り振るなど、均等に参加する機会の確保に努めている。受講後は報告会を行い、知識の共有に努めるなどの取組みがある。</p>		
14 (11)	22 (20)	<p>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</p>	<p>グループホーム協議会に加入しており、協議会主催の研修に職員が参加し、他のホームとの相互訪問や、交流研修を行なっている。情報交換は勿論、他の事業所訪問を通じての気付き等を事業所内でも発表し、質の向上やモチベーションをあげる機会として取り組んでいる。</p>		

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	可能な限り、利用者本人と家族の事前のホーム見学を勧め、居室やホーム全体の雰囲気等を確認した上で、利用の申込みをしてもらう様になっている。入居後は、職員とのかかわりを多く持ち、精神的な安定が得られる様に取り組んでいる。他の利用者との関係も、それぞれの個性を尊重し、ゆっくりと自然と馴染んでいけるように見守りながらの支援を行なっている。		
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	昔の風習、人生観など、利用者から学ぼうとする姿勢がある。また、利用者が自然と職員へねぎらいの言葉かけ、笑顔で接する様子から、互いを尊重し支えあいながら日々を共にすごしている人間関係が伺えた。		
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、家族や関係者からの情報収集を行っている。入居後は利用者との日々のかかわりを通して、何気ない一言や表情など利用者一人ひとりの思いや意向の把握に努め、センター方式に記録し、職員全体への周知や介護計画書に反映される等の取組みがある。		
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ィアを反映した介護計画を作成している	計画作成担当者が、本人の希望や家族の意向等をまとめ、ケアカンファレンスにて職員全体で協議し、利用者本位の介護計画を作成している。介護計画の内容は目標に加えて、具体的な対応や手順について明記され、利用者・家族・職員が情報を共有する取組みがある。		

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	全利用者の状況について、毎月ミーティング時に協議し、モニタリングを行っている。3ヵ月毎の評価、見直しを行い、カンファレンスを開催し、より現状に即した計画の作成への取り組みがある。		
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	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、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	契約時に利用者及び家族の意向を確認し、希望に沿って支援している。かかりつけ医の受診は家族が対応し、協力医療機関は、2週間に1度の往診、および定期的な歯科往診が行なわれている。認知症専門医への受診についても、家族と協力し、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	契約時に重度化や看取りに関する指針を示して説明を行い了承を得ている。看取りの事例はないが、重度化や緊急時においては、状況に応じて、家族・主治医を交えてその都度協議し、方針を共有して支援して行くように準備している。		高齢化に伴い、様々な局面において重度化や終末期についての判断が必要となる事が予想されます。この判断に、なるべく本人の意向が反映される為にも、日常的な会話を通じて汲み取った意向や直接的な希望について記録し、関係者で情報を共有し、より良い生活の支援に取り組ま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	言葉づかいや対応については、研修や勉強会、そ の都度の指導を行っている。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。元々寮であった為、利用者の居室は個室 性が高く、プライベートな空間は確保されていた。		
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	食事を中心に、おおまかな目安はあるものの、起床 や就寝時間、部屋での食事など、その時の希望や状 況に応じて、一人ひとりのペースを尊重し支援してい 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 (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	同設するケアハウスの厨房で、調理を行い提供して いる。食事の際は、配膳や引き膳など、職員と利用者 一人ひとりができる範囲で一緒に協力しながら行って いる。できる限り気のあった利用者が、同じテーブル で楽しんで食事が出来る様に配慮している。		
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	基本的に隔日で入浴を実施しているが、入浴するタ イミングやかかる時間など、できる限り利用者の希望に 沿って支援している。あまり入浴を好まれない方には 強要はせず、タイミングを見計らった声掛けや、 シャワー浴を行うなど、定期的な清潔保持の機会を 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	契約時の聞き取りと、日々の会話や様子を通じて、 本人の楽しみや気晴らしを見出し、支援している。洗 濯物たたみや、デジタルカメラ、週刊誌の購読など、 それぞれの趣味や意向にそって楽しめる様に取り組 んでいる。		
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行事外出の他には、日々 の散歩、買い物など、その都度の要望に応じて少人 数にて戸外へ出かけられるように支援している。外泊 等については、家族の協力の上で、個別に支援して 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	同建物内にケアハウスがあり、玄関は開放されてい る。各ユニットの非常階段に面する場所は、フェンス が設置されており、通常はボタン開閉、非常災害時は 自動開放されるようになっている。原則的に外出の際 には職員が付き添うようにし、玄関横の事務所の職 員とも協力して見守りを行なっている。		
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、消防署の指導のもと、避難訓練を実施 し、避難経路や場所の確認、消火器の使い方などの 指導が行われている。地域との協力体制については 運営推進会議等で、働きかけを行なっている。		
(5) その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援					
31 (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	併設する厨房にて調理し、利用者へ提供している。 栄養士による献立作成や状態にあった食事形態の提 供、利用者ごとの食事・水分摂取量(必要時)の記録 と管理等の支援を行なっている。		

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)
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	共用空間として各階の中央にある食堂をリビングとしている。自然採光、自然換気で程良く調整され、数台のソファや、大型テレビが設置されており利用者一同でくつろげるように配慮されている。壁面には季節的な装飾も施され、明るく、快適に過ごせるように工夫されている。		
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	全居室にトイレと洗面所、押し入れが設置してある。元々寮であった為、隣の部屋との壁は厚く、防音性に優れ、プライベートな空間が確保されている。また、全室和室で、布団やベッド等、以前の生活習慣や心身状況に応じて寝具を選んでいる。居室には、調度品、家族の写真等があり、居心地良く過ごせるように工夫されていた。		

■ は、重点項目。
(数字)は、国の標準例による番号