

1. 評価結果概要表

作成日 平成 21 年 11 月 11 日

【評価実施概要】

事業所番号	4076100108		
法人名	有限会社 グループホーム ほほえみ		
事業所名	グループホーム ほほえみ		
所在地	福岡県飯塚市大分1442-9 〒820-0712 (電話) 0948-72-3734		
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11月6日	評価確定日	平成21年12月1日

【情報提供票より】(平成 21 年 10 月 20 日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 15 年 7 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 3人	非常勤 6人 常勤換算 6.3人

(2) 建物概要

建物構造	木造 造り
	2階建ての～ 1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)	30,000円	その他の経費(月額)	15,000円	
敷金	有()円	無		
保証金の有無 (一時金を含む)	有(100,000円) 無	有の場合 償却の有無	有 無	
食材料費	朝食	300円	昼食	350円
	夕食	450円	おやつ	100円
	または1日あたり	1,200円程度		

(4) 利用者の概要(10 月 20 日現在)

登録人数	5名	男性	0名	女性	5名
要介護1	2名	要介護2	1名		
要介護3	1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 83.8歳	最低	74歳	最高	96歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	・永芳医院 三原歯科
---------	------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

代表の住居を改修し、6年前に開設されたホームである。開設当初より、町内での自然な近所付き合いがなされている。毎朝、たんぜん等を羽織り散歩する利用者が、気軽に近隣の人々と声をかけあう光景が見られる。利用者は毎日、よく食べ、よく眠る。昼食後は昼寝をするが、昼夜逆転はみられない。このような暮らしを反映してか、ADLの低下等も大変緩やかである。また、自立を促す一方で、内面的な受容にも応えている。比較的自立した利用者には、支援が必要な利用者との介護量で差が出てしまう分、個別のかかわりを大切にしている。家族の協力も大きく、本年度からは受診には家族が同行している。運営推進会議にも行政職員や地域住民と一緒に、殆どの家族が出席している。今後とも、この連携体制を活かした様々な取組みが期待できるホームである。

【重点項目への取組状況】

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) 前回の外部評価結果は、運営推進会議時に報告を行い、職員へは勉強会時に内容を周知し、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。この過程において、利用者への個別支援等の成果がみられた。
	今回の自己評価に対する取組み状況(関連項目:外部4) 今回の外部評価の実施にあたり、職員の意見をまとめながら自己評価を実施し、ホームの状況や課題を把握し、改善に向けて協議を行うなどの取組みがある。
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組み(関連項目:外部4,5,6) 利用者代表、自治会長、民生委員、利用者、家族を招いて2ヶ月ごとに開催している。会議では、活動状況やヒヤリハットの報告、ホーム行事の報告や地域行事の情報収集、非常災害時の協力体制、高齢者等に関するテーマを取り上げての勉強会や情報提供等が行われている。
	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) 契約時に苦情窓口や苦情対応体制について説明を行っている。運営推進会議には、殆どの家族が参加し、実際の相談や苦情は面会時に直接話されることがほとんどである。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、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) 自治会、老人会に加入し、地域の清掃活動や子供会の廃品回収、敬老会に参加し、老人会からは、行事等の際の手伝いの申し出もある。代表の住居を改修したホームであり、隣の住民が職員として勤務している事も反映して、散歩時の挨拶等、日常的に自然な形で近所づきあいを行っている。

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	開設にあたり、職員全員で話し合い、ホーム独自の 理念を作り上げている。「一人ひとりの尊厳」「安定し た生活」「生活の質の向上」を理念とし、地域とのかか わりを意識しながら、支援にあたっている。		
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	リビングや玄関に掲示し、自然と目に触れるように 工夫している。職員は、理念を念頭に置きながら日々 の支援を通じて、実践に努めている。		
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	自治会、老人会に加入し、地域の清掃活動や子供 会の廃品回収、敬老会に参加し、老人会からは、行 事等の際の手伝いの申し出もある。代表の住居を改 修したホームであり、隣の住民が職員として勤務して いる事も反映して、散歩時の挨拶等、日常的に自然 な形で近所づきあいを行っている。		
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	前回の外部評価結果は、運営推進会議時に報告を 行い、職員へは勉強会時に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。この過程におい て、個別支援等の成果がみられた。今回の外部評価 の実施にあたり、職員の意見をまとめながら自己評 価を実施し、事業所の状況や課題を把握し、改善に 向けて協議を行う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	関係者を招いて2ヶ月毎の開催がある。会議では、 活動状況やヒヤリハットの報告、ホーム行事の報告 や地域行事の情報収集、非常災害時の協力体制、高 齢者等に関するテーマを取り上げての勉強会や情報 提供等が行われている。		
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	運営推進会議への市職員の出席がある。日常的に も、サービスに関する助言や指導を受ける機会が あり、連携を図っている。また、毎月、飯塚市より 介護相談員を受け入れ、意見等を取り入れながら 運営やサービスの質の向上に反映させている。		
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	外部研修への参加や内部研修を行うなど、職員 の制度に対する理解を深めるように努めている。 本人や家族に対しては、重要事項説明書中に 項目を設けて、契約時に説明している。ホーム には、制度に関する資料を準備し、情報提供 や必要に応じての個別の説明等ができるよう に準備している。		現在、利用者の金銭管理等においては、家族と協 力して適切な支援がなされていますが、将来的 には身寄りのない利用者への支援が予想され ます。運営推進会議には、行政職員の参加も あることから、成年後見制度や他の制度の活 用についても情報提供や協議の機会を持ち、 高齢者の権利等を守る為の取り組みを期待 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	家族の訪問時に利用者の心身状況や金銭管理 の記録を提示したり、必要時の電話連絡など を通じて報告を行っている。また、毎月の ホーム便りの発行を通じて、利用者の暮ら しぶりを伝えるなどの取り組みがある。		
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	契約時に苦情窓口や苦情対応体制について 説明を行っている。運営推進会議には、殆 どの家族が参加し、実際の相談や苦情は 面会時に直接話されることがほとんどであ 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、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	できる限り離職回避に配慮し、この1年 は管理者の交代以外は離職の事例がない。 離職者が出た場合は、利用者のダメージ を最小限に抑えるために、継続している 職員で不安を軽減できる様に努めている。 また、離職後もホームを訪問したり、職 場復帰する例もあり、顔馴染みの関係が 継続されていた。		

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	職員採用においては、年齢や性別、経験の有無等の制限は設けず、ホーム理念への共感や、職員、利用者とのコミュニケーションがとれるか否か等を重視している。理美容師の資格、レクリエーションや調理等の特技等、職員それぞれが得意の分野を活かして、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、勤務調整を行うなどの配慮がある。		
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	地域の人権学習会へ職員が交代で参加する等、幅広いテーマでの人権教育や啓発活動に取り組んでいる。		
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	予め研修計画を作成し、毎月、ホーム勉強会を開催している。外部研修について掲示や回覧、会議時での情報提供を行い、職員の参加を募ったり、管理者が適切に割り振ったりするなど、外部研修への均等な参加の機会を確保している。研修受講後はレポート作成と受講報告を行い、新しい知識や情報を共有する取り組みがある。		
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	グループホーム協議会に所属し、職員が交代で参加し、情報交換や勉強会、相互訪問を行なうなど、交流の機会を通じてサービスの質の向上に活かす為の取り組みがある。		


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)
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	利用前のホーム見学を勧めている。事情により本人の来所が困難な場合は、管理者が訪問し、本人と関係者から収集した情報を全職員で共有し、具体的な支援についての協議等を行っている。面会等、家族とも協力しながら、精神的な安定と馴染みの関係作りに取り組んでいる。他の利用者との関係も同様に、徐々に馴染んで行けるように支援している。		
2 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援					
16 (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	職員は利用者から料理の方法、昔の風習等を学ぼうとする姿勢がある。また、利用者・職員が相互にねぎらいの言葉をかけあうなど、生活を共にする者同士として、学び支えあう関係がうかがえた。		
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	契約時に本人や家族からの聞き取りにより、アセスメントの概要をまとめ、記録や会議等での情報交換等により、職員全員で利用者の意向を把握している。利用後も、日常の会話や様々な場面を通じて、本人の思いを推し量れるように取り組んでいる。		計画作成担当者の交代により、アセスメントの方法や記録様式等を検討されています。貴事業所職員は勤続年数も長く、利用者の心情を察しながら支援する姿が見受けられました。職員全員で意見を出し合い、アセスメント等の充実に期待します。
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	家族の意向については、訪問時の声かけやその都度の電話連絡を通じ、各担当が中心となって把握に努めている。把握した内容は、その都度追記していくなど情報の共有に努め、職員ミーティングにて検討・協議し、職員全員がかかわって介護計画を作成している。		計画作成担当者の交代により、介護計画書の作成過程や様式等を検討されています。調査当日は、朝の散歩や食事の摂取等、自立を促しながらの支援が見受けられました。今後とも利用者の目線に立った、生活全般における自立支援や、職員や家族、関係者の協力体制が反映された介護計画書の充実に大いに期待します。

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)
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た見直しを行う 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	毎月モニタリングを行い、利用者の生活や健康に関 する情報や介護計画及び支援手順を確認している。 定期的に(約3ヵ月毎)に評価・見直しを行い、状態が 変化した場合もカンファレンスを開催して、現状に即し た介護計画を作成している。		利用者、職員共にコミュニケーションがよくとれてい ました。加えて、それぞれの情報の交換や周知がよ くなされている状況もうかがえました。この情報交換 や周知、検討の機会も、利用者支援の重要なプロセ スの一つと思われます。毎月の定例化と同時に記録 化して管理される事を期待します。
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	入院時のお見舞い、早期退院に向けての働きか け、家族との外出にかかわる支援、退所後の再入所 等、可能な限り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	契約時に医療・受診等について説明し、利用者・家 族が入居後の主治医を選択している。以前は、利用 者の受診介助も行っていたが、行政、家族との話し合 いの結果、受診は各家族の協力が得られる体制と なった。また、協力医による毎週の往診体制もあり、 歯科医師の定期検診等も含めて、各医療機関とも連 携をと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	現在、病院受診等は家族の協力があり、利用者の 重度化への対応も含めて、ホームでの生活や入院等 の必要性について、主治医と家族が相談し、管理者、 職員を交えて協議を行い支援している。ホームで看取 りの事例等はないが、現在、医療連携体制にむけて 検討を行っている。		重度化に限らず、インフルエンザの予防接種等におい ても、本人やキーパーソンの意向の把握はとても重要で す。今後は、キーパーソン不在の状況も予想されること から、支援の手順の明確化も必要と思われます。運 営推進会議には行政職員の参加もあることから、こ の課題についても検討し、本人の意向や権利等が 守られるような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)
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	言葉かけやプライバシーの配慮については、各職 員が自覚を持って対応している。また、内部勉強会や 適宜指導する機会を確保している。個人情報に関する 記録等は、契約時に利用者・家族の了承を得た上 で事務所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	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。散歩や体操等の際に、体 調に応じて参加しない場合もあるが、利用者の生活 には自然なまとまりが見受けられた。起床、散歩、食 事、昼寝等の場面で利用者同士で声をかけあう姿 や、小人数ならではの人間関係の中から、まとまりの ある暮らしが伺えた。		
(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	地元のスーパー等で利用者が選んだ食材や差し入 れの旬の食材等で調理している。利用者と一緒に、 野菜の下ごしらえや配膳、下膳、台拭き等を実施して いる。食事を一日の重要な活動の一つととらえ、3食 のすべてをホーム内で調理し、音楽を流しながら和や かにおしゃべりを楽しむ光景が見受けられた。		
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	入浴日は特に設けていない。毎日の入浴も可能であ るが、実際は週2～3回の利用が多い。あまり入浴を 好まない方には、タイミングを見計らっての、声かけ やシャワー浴、足浴、清拭等を行い定期的に清潔保 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	朝の散歩や洗濯物たたみ、食材の買物、体操の リーダー、本の読み聞かせ、テレビ係等、利用者の好 きな事やできる事の中で、自然に役割や楽しみが出 来あがっている。職員も他の利用者も、互いの楽しみ や役割を尊重しながらの支援が見受けられた。		
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に計画立てての外出のほか に、日常的な散歩や買い物かねたドライブ等、利用 者の希望に沿って、外出の機会を確保している。特に 散歩は、利用者の日課の一つであり、悪天候でない 限り毎日行っている。		
(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	施錠は夜間のみであり、日中は開錠されている。住 宅地の中にあるため、利用者が単独で外出した場合 も、近隣の住民が声をかけたり、ホームに確認の電 話が入ったりと、協力体制がある。職員も、常に声か けや見守り、外出の同行を行い、地域と連携しながら 利用者の自由で安全な暮らしを支援している。		
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	毎年、消防署の協力や指導のもと、避難訓練、避難 経路の確認、消火器の使い方や救急救命講習などを 行っている。運営推進会議時に、地域代表から非常 災害時の協力の申し出があったほか、ホームの三軒 隣りに職員が在住しているなどの状況から、非常災 害時の対策や近所付き合いを通じた協力体制づくり への取り組みがみられた。		
(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	職員が栄養バランスや味付け、調理形態等を検討 して提供している。毎日、食事と水分の摂取量を記録 し、必要に応じて家族や主治医に情報提供を行って いる。食事の際の声かけや、好きな飲み物を勧めな がら食事、水分共に適切に摂取できるように支援して 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)
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	民家改造型のホームであり、建物自体が地域に溶 け込んでいる。リビングは和室とつながっており、程よ く採光されている。ソファやホットカーペット等もおか れ、自由に横になることができる。縁起物の七福神の 飾りや、額縁に若手演歌歌手の写真を掛けるなど、 家庭的な雰囲気づくりが見受けられた。		
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	利用前に部屋を見学し、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。部屋は和 室も洋室もあり、布団やベッド、家具の配置等も利用 者の心身状況や生活主観を考慮しながら、安全かつ 快適に過ごせ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