

# 1. 評価結果概要表

作成日 平成 21 年 12 月 10 日

## 【評価実施概要】

事業所番号	4070800869		
法人名	(株)エレガンス福岡		
事業所名	グループホーム 愛・あい		
所在地	福岡市東区名島3丁目29-5 〒813-0043 (電話) 092-663-8403		
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12月4日	評価確定日	平成22年1月4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 14 年 1 月 16 日						
ユニット数	2ユニット	利用定員数計	16人				
職員数	19人	常勤	6人	非常勤	13人	常勤換算	13.9人

### (2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート造り		
	3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)	36,000～36,800円	その他の経費(月額)	円	
敷金	有(円)	無		
保証金の有無(一時金を含む)	有(100,000円)	有の場合償却の有無	有	
	無		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(4月1日現在)

登録人数	16名	男性	3名	女性	13名
要介護1	3名	要介護2	5名		
要介護3	4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 87.6歳	最低	75歳	最高	95歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	輝栄会病院・松崎クリニック・白本歯科
---------	--------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

エレベーターホールは、基本である“和”を意識した装飾を活かしつつ、季節を意識したさりげない装飾が施してあり、リビングにも、季節の花や季節を意識した飾りがさりげなく飾られるなど、センスの良さが伺えた。毎年、縁があって伺っているなか、以前は病院であった建物が醸し出す無機質感が、年々払拭されていくのを感じていたが、今回は、一つ屋根の下で寄り添い暮らす大家族が持つ家庭的な温かな空気を強く肌で感じる事ができた。これはひとえに、利用者一人ひとりの生活のペースを尊重し、地域商店街を利用したり、馴染みの時計店や理髪店の利用など、あたり前の生活の継続とさりげないケアの実践に努めて来た結果だと思われる。今後も、なお一層の「その人らしい」ケアと地域との連携・交流への取組みが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	<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> 前回の外部評価結果については、運営推進会議やスタッフ会議にて報告を行うなどの取組みがある。地域密着型を意識した理念の再作成や季節感を感じられるような家庭的な雰囲気づくりへの取組みが見られる。
	<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> 今回の受審に伴い、全職員が自己評価を記入してまとめるなど、全職員がかかわった取組みがある。この過程において、職員一人ひとりが日々の業務の振り返りを行う機会と捉えるなど、外部評価のねらいと存在を再認識し質の向上に活かす体制がある。
重点項目	<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> 自治会長、副会長、老人会会長、民生委員、地域包括支援センター職員、家族等を招いての2ヶ月毎の開催がある。外部評価結果や防災、詐欺等に関して話し合ったり、地域情報を得たり、交通安全協会の方からのレクチャーを受けるなど、情報交換の場となっている。
重点項目	<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> 家族面会時やその都度の電話連絡、運営推進会議時、家族会時、担当職員による生活状況連絡表とホーム便りの送付等を通じて、家族の意見や思いの把握に努めている。出された意見や希望等については、職員と協議して対応するなどの取組みがある。
重点項目	<b>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</b> 日々の散歩時の挨拶、地域子供会の訪問、地域商店街の利用、馴染みの時計店や理髪店の利用、地域住民参加による避難訓練への取組みなど、日常のかかわりを通じた地域との交流が行われている。

## 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	平成21年10月に、再度、理念について協議を 行い、今までの理念に加えて、地域密着型を意 識した理念の作成とケアへの取り組みがある。		
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	各フロア内に理念を掲示しており、常に目 につく工夫がある。今回の理念は職員全員で意見 を出し合い、検討しての作成である。地域との つながりを大切に、生活の場となるような支援 を意識しながらケアにあたっている。		
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	日々の散歩時の挨拶、地域子供会の訪問、地 域商店街の利用、馴染みの時計店や理髪店の利 用、地域住民参加による避難訓練への取組みな ど、日常のかかわりを通じた、地域との交流が 行われている。		
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	前回の外部評価結果については、運営推進 会議やスタッフ会議にて報告を行うなどの取組み がある。今回の受審に伴い、全職員が自己評価 を記入してまとめるなど、全職員がかかわって 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	関係者を招いての2ヶ月毎の開催がある。外部評価結果や防災、詐欺等に関して話し合ったり、地域情報を得たり、交通安全協会の方からのレクチャーを受けるなど、情報交換の場となっている。		
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	運営推進会議に、地域包括支援センター職員の参加がある。民生委員の方々のホーム見学の受入れ、保護課の担当者の定期的な訪問、その時々に応じた相談など、連携が図られている。		
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	職員に対しては、勉強会への参加及び報告会等を通じて理解を深めるための取り組みがある。家族へは、制度等についての情報をホーム便りに掲載するとともに、資料を送付したり、家族会にて情報提供を図るなど、制度の理解と普及への取り組みがある。		
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	家族面会時の声かけやその都度の電話連絡、運営推進会議時、家族会時等を利用しての説明・報告が行われている。担当職員による生活状況連絡表とホーム便りの送付による報告や暮らしぶりを知らせている。家族の希望に応じてファックスでの報告が行われている。		遠方の家族等、家族の希望によりファックスによる状況報告が行われています。ファックスは、個人情報として不安な一面もありますので、インターネットによるメール利用等の検討を期待します。
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	家族面会時やその都度の電話連絡、運営推進会議時、家族会時等に家族の意見や思いの把握に努めている。出された意見や希望等は、職員と協議して対応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	離職事例が殆どなく、2年以上の職員が多数勤務しており、利用者との馴染みの関係が継続している。エト間での交流を通じて、利用者・職員とも馴染みの関係の維持に努めている。新しい職員が入職した場合は、1ヶ月かけて先輩職員が指導に当たるなどの取り組みがある。		

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	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	職員の募集・採用に関して、何らの制限はけていない。人間性ややる気、仕事に対する考え方などを重視しての採用である。各種資格取得に向けて、事業所内で計画立てた勉強会を開催するなどの支援体制がある。また、職員が率先して家具の配置やリビングなどの飾り付けを行うなど、職員の能力を活かすための配慮がある。		
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	各種研修の中で行われる人権研修への参加及びスタッフ会議時の報告会を通じて、職員の人権意識の啓発への取り組みがある。		次回の運営推進会議時に、地域包括支援センター職員による講話を計画されています。このような人権についての幅広い視点での勉強会を定期的・計画的に取り組まれ、職員の更なる人権意識の喚起に努められることを期待します。
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	各種勉強会等の案内を掲示し、参加希望を募ったり、職員の経験や習熟度に合わせて指名するなど、各種研修会への参加の機会がある。また、スタッフ会議を利用して、ホーム内の勉強会への取り組みがある。		
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	系列事業所との交流、及び近隣の事業所訪問が行われている。また、管理者の研修会参加を通じて、管理者間の交流が見られる。同業他事業所との、職員レベルでの相互訪問や情報交換等は、今後の課題である。		職員レベルによる他の事業所との交流や情報交換は、職員一人ひとりのモチベーションが上がり質の向上に繋がることと思います。グループホーム協議会への加盟等も含めて、同業他事業所との連携を図られるような取り組みを期待します。

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	入居前訪問等による本人・家族との面談や在宅時の担当ケアマネジャーからの情報により、円滑に馴染めるように支援している。他の利用者とのコミュニケーションが図れるように、職員が橋渡し役を担うなどの支援が行われている。		
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	「笑顔・尊敬・感謝」をキーワードに、利用者と職員がお互いに尊敬し、助け合い支えあう関係を大切にしている。利用者間で声をかけあったり、職員から利用者へねぎらいの言葉をかけるなど、相互に寄りあう様子が伺えた。		
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	日々のかかわりを通じて利用者の思いや希望を把握し、契約時や面談時に家族から情報を得ている。把握した情報はセンター方式の様式に記入して情報の共有が図られている。センター方式の様式は6ヶ月毎に再作成が行われており、より新しい情報内容である。		
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アを反映した介護計画を作成している	センター方式の様式を用いての情報をもとに、日々の申し送り時に行われるミニカンファレンスや毎月のカンファレンスにて、職員間で協議・検討を行い、介護計画の作成が行われている。		

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)
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	日々の申し送り時に行われるミニカンファ レンスの内容を毎月のカンファレンスに反映さ せ、利用者毎の情報交換やケア手順の統一など が図られている。		
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	訪問マッサージの受入れ、日常的な近隣商店 の利用、ホーム協力医以外になじみの歯科医院 の訪問診療の受入れなど、利用者の希望に応じ た対応がある。		
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、かかりつけ医の継続と協力医療機 関の利用について相談し、本人・家族の希望に 沿って支援している。今までのかかりつけ医へ の受診は家族対応である。専門診療科との連携 を図るなど、適切な医療受診への支援がある。		
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	ターミナルの希望があれば受け入れる方針で あり、現在1名の対象者が利用中である。日々 の会話や機会を見計らっての声かけなどを通じ て、本人・家族の終末期に関する意思確認が行 われている。把握した情報は、センター方式の 様式に記され、情報の共有が行われている。		

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	利用者の視線に合わせた声かけや耳元での声 かけ、利用者の出来る事を見守りながらの支援 など、利用者の精神面でのかかわりに配慮した 対応が見受けられた。		
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	食事を中心に大まかな流れはあるものの、そ の時々利用者一人ひとりの生活リズムに配慮 した支援が行われている。食事にかかる時間、 日中の過ごし方など、利用者のペースを尊重し た対応が見受けられた。		
(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	食材の下ごしらえ、配膳や後片付けなど、利 用者の出来る事を活かしながらの支援が見受け られた。キッチンで調理する際の音や匂いが五 感へ働きかけ、食事が楽しみとなるような工夫 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	基本的に1日おきの入浴であるが、入浴の準 備は毎日行い、利用者の希望や状況に応じ柔軟 に対応している。好みのシャワーやバス、ボディ シャワー等を利用したり、銭湯気分を味わってら うなどの工夫がある。また、入浴日以外は足浴 を行い、精神的安定と安眠へ繋げている。		

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	時間を決めての自転車こぎ、掃除、食事の下 ごしらえ、習字、フワ-アルジ-メントなど、利用者の 希望や出来る事を把握しての支援がある。セ-ター 方式を活用し、利用者一人ひとりの生活歴、趣 味や特技、こだわり等を把握して、介護計画書 に取り入れて支援が行われている。		
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	日々の散歩、買物、ドライブ、季節毎の花見 や行事見物など、利用者の希望に沿って柔軟な 対応が行われている。		
(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	職員は鍵を閉めることの弊害を良く心得てお り、日中は開錠している。職員体制や利用者の 状況等でやむを得ずエレベーターの使用を制限 する場合の理由等について、予め家族への説明 と了解が得られている。		
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2回の避難訓練の実施がある。運営推進会 議時に、消防についての議題を取り上げ、話し 合いの場を設けるなど、地域住民との協力体制 が得られている。自治会長の参加による避難訓 練が行われている。		
(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	朝食の副菜のみを業者利用しており、昼食と 夕食はホームでの調理である。メニューは併設デ-イ スのメニューを参考に、利用者の希望を取り入れて の作成である。軽い朝食の提供や栄養補助食品 の使用、ミキサー食、おにぎり、刻みなど、利 用者の状況に応じた支援が行われている。		

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	エバ-ターホールは、基本である“和”を意識した 装飾を活かしつつ、季節を意識したさりげない 装飾が施してある。リビングにも、季節の花や 季節を意識した飾りがさりげなく飾られてお り、居心地良い空間となっていた。		
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	居室はエアコンが備え付けてある以外は、全 て利用者の持ち込みで整えられている。家具や 寝具類の他、テレビ、机、絨緞、趣味の道具、 仏壇、お位牌など、馴染みの物が持ち込まれ、 入居前の生活が垣間見える居室となっていた。		

■は、重点項目。  
(数字)は、国の標準例による番号