

## 1. 評価結果概要表

### 【評価実施概要】

事業所番号	4090200058		
法人名	株式会社 すずらん		
事業所名	グループホーム すずらんの家		
所在地 (電話番号)	〒808-0104 福岡県北九州市若松区大字畠田25-1 (電話) 093-772-1200		
評価機関名	特定非営利活動法人 北九州シーダブル協会		
所在地	福岡県北九州市小倉北区真鶴二丁目5-27		
訪問調査日	平成22年1月18日	評価確定日	平成 22年 2月 1日

### 【情報提供票より】(平成22年1月7日事業所記入)

#### (1) 組織概要

開設年月日	平成14年11月15日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	27 人	常勤(専任14人 兼務6人)	非常勤3人 常勤換算 12.1

#### (2) 建物概要

建物形態	併設	築7年
建物構造	鉄筋コンクリート 造り	
	3階建て	2階 ~ 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)	70,000 円	その他の経費(月額)	水道光熱費 10,000 円
敷金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	無	有りの場合 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日当たり	1,670 円	

#### (4) 利用者の概要(平成22年1月7日現在)

利用者人数	27名	男性	7名	女性	20名
要介護1	6名	要介護2	5名		
要介護3	10名	要介護4	2名		
要介護5	4名	要支援2	0名		
年齢	平均 85歳	最低	68歳	最高	99歳

#### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	岡内科クリニック	萩原歯科医院
---------	----------	--------

### 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

若松の四季折々の風光明媚な景色が見渡せる高台に、デイサービス、有料老人ホーム併設の3階建て3ユニットのグループホーム「すずらんの家」がある。広大な敷地にゆったりとした造りの建物は、ホールを中心に、広い居室が、機能的に配置されている。利用者と職員は、ケーキ、おやつ、ぜんざい、たこ焼き等を一緒につくり、おいしく食べ、楽しい時間を過ごしている。利用者の健康管理は提携医、歯科医の定期的な往診と、常勤看護師の対応で万全である。また、自治会に加入し、地域の行事に参加したり、ホーム夏祭りには地域住民に案内し、参加してもらったり、中、高校生の体験研修を受け入れたりして、少しずつ交流の輪が広がっている。管理者、職員は、家族に、出来るだけ、ホームに立ち寄ってもらえるようお願いし、利用者や家族との、信頼関係を深めるように努力をしているグループホームすずらんの家である。

### 【重点項目への取り組み状況】

重点項目	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)
	前回の改善点は、地域密着型サービスとしての理念 思いや意図の把握 災害対策の三件であったが、管理者、職員が協力して頑張った結果、2件は改善出来ている。今回は、「評価の意義の理解と活用」、「運営に関する家族等の意見の反映」と引き続き「災害対策」の3件が目標達成に向けて努力されることが望まれる。
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)
	自己評価は各ユニットの管理者が協力して作成している。管理者は職員に外部評価の意義を説明し、理解してもらい、職員一人ひとりが自己評価作成を分担し、管理者が取りまとめ、評価結果は、職員全員が、閲覧できるようにし、目標達成に向けて、工夫していくことが、望まれる。
重点項目	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)
	会議は2ヶ月に1回開催し、利用者、家族、地区民生委員、地域包括支援センター職員、ホーム職員やオブザーバーで体験学習の生徒等が参加し、報告やお知らせ、質問や情報交換等、時間の立つのを忘れるくらいの充実した会議になっている。
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7,8)
	重要事項説明書に家族の苦情受付窓口を明示し、受け入れ体制は出来ているが、要望など出てこない、家族の心情をよく理解して、心配事、意見や苦情が出やすいように、家族だけで話す家族会を設立し、意見を出し合い、家族とホームの信頼関係を構築していくことが望まれる。
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)
	自治会に加入し、地域の行事に利用者と職員が参加したり、ボランティアによる歌、踊り、折り紙等の定期訪問や中学、高校生の体験学習の受け入れ等、開設して7年目を迎え、地域密着型サービス事業として地域の中で、少しずつ信頼関係が出来てきているグループホームすずらんの家である。

## 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	地域の中でその人らしく暮らしが継続できるように、「安心して任せられる安らぎの里」をホーム理念として掲げている。		
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	職員は毎日勤務につく前に、一人ひとり理念の中から今日の目標を決め、一日の業務にあたるようにしている。		
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	自治会に加入し、地域の夏祭りや敬老会などの行事に参加したり、ホームの夏祭りには地域の方にも参加してもらっている。また、中、高校生の体験学習の受け入れを行うなど地域との交流を図っている。		
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	自己評価は各ユニットの管理者で話し合い作成している。		管理者は評価の意義や活かし方を職員に伝え、全職員で自己評価に取り組み、サービスの質の確保、向上に活かしていく姿勢が望まれる。
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	2ヶ月に1回、利用者、家族、民生委員、地域包括支援センター職員、ホーム職員が参加し開催している。出された意見を参考にし、サービスの質の向上に努めている。		
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	若松区役所主催の地域ケア連絡会に定期的に参加して、運営上の相談をしたりアドバイスを貰ったり、サービスの質の向上に向け取り組んでいる。		

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)
7	10	権利擁護に関する制度の理解活用 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	現在、成年後見制度を利用している利用者が1名いて、利用者や家族に必要な時に必要な情報が与えられるように、マニュアルを準備し、必要な場合に説明できる体制を整えている。		
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	毎月、利用料金請求書と共に写真や手紙、行事等を記載したホーム新聞を発行して、利用者の健康状況や暮らしぶりを伝えている。職員は、家族の面会時には積極的に声かけし、意見交換をしている。		
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	2ヶ月毎の運営推進会議に、民生委員、地域包括支援センター職員、管理者、利用者の家族などに参加してもらい、家族からの意見を求めているが、要望や意見は少ない現状である。		家族会を設立し、家族からの意見や要望が出やすい環境を整えることが望まれる。また、出された意見や要望をホーム運営に反映させることが望まれる。
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	職員の異動は少ない。各ユニット間の異動は固定化して、利用者との馴染みの関係が築かれており、やむおえず離職、異動のある場合はダメージを少なくするよう声掛けなどを工夫し配慮している。		
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など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勤務し社会参加や自己実現の権利が十分に保障されるよう配慮している	職員の採用に関して、性別や年齢の制限はしていない。職員休憩室を設け、交代で休憩がとれるよう配慮し、職員が活き活きと働きやすい環境づくりに努めている。		
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、職員などに対する人権を尊重するために、職員などに対する人権教育、啓発活動にとりこんでいる	職員は業務に入る前に、必ず理念を確認し利用者の人権を尊重し業務に当たっている。人権に関するマニュアルを各ユニットに設置し、管理者、職員はミーティング等で話し合い人権を尊重した対応をしている。		
5. 人材の育成と支援					
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	北九州市主催の認知症介護実践者研修には、その都度、対象職員は受講している。内部研修を月に1回開催し、職員のスキルアップの機会を確保し、質の向上を目指している。		

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)
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	介護サービス事業者連絡会に参加し、他事業所との交流を図っている。また、外交担当の職員が他事業所を訪問し交流を深めている。		グループホーム協議会に参加するなどし、情報交換や職員の交流を図り、サービスの質の向上に繋げていくことが望まれる。
<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、場の雰囲気徐徐に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	入居相談の際には家族だけではなく、利用者本人に、当施設内のデイサービスやショートステイを利用してもらい、少しずつ「すずらの家」の雰囲気や職員に馴染んで、利用者、家族が安心、納得したうえで入居されるよう支援している。		
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援					
16	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	支援する側、支援される側という意識を持たず、職員は利用者を人生の先輩として尊敬し、共に生活する中で体験など教わることも多く、利用者の個性を失わないようにレクリエーションや清掃など出来ることを一緒にに行い、共に支えあう関係を築いている。		
<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>					
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	利用者一人ひとりの希望や意向の把握に努めている。意向の困難な場合は、家族の協力を得たり、日々のかかわりの中で利用者の表情や行動から汲み取るように努力している。		
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	各ユニットの職員は担当制となっており、職員は、利用者の心身の状態等を観察し、家族来訪時や電話などで意見や要望を聴き、ミーティングで検討し介護計画を作成している。		
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	3ヶ月に1回、モニタリングを行い介護計画の見直しを行っている。利用者の状態が変化した際は、家族を交えて担当者会議を開き、現状に即した計画に見直しをしている。		

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)
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	広大な敷地や自然環境を活かし、家庭菜園や3ユニット合同で屋外での食事、合同レクリエーションなどを実施している。2階には回廊式のベランダがあり、利用者の散歩コースとなっている。		
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	利用者、家族が希望する医療機関の受診を支援している。また、提携医療機関の主治医による定期的な往診や訪問歯科の利用など、利用者、家族が安心して適切な医療を受けられるよう支援している。		
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	重度化や終末期の対応に関する指針を作成し、契約時に利用者、家族に説明し同意書で確認を取っている。終末期には家族、主治医等と話し合い方針を決めている。		
. 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	利用者の誇りやプライバシーを損ねない対応に配慮し、利用者のトイレ誘導の際はさりげなく声掛けするなど羞恥心への配慮もきめ細やかにしている。個人記録などは外部から見えないように工夫している。		
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	基本的な1日の流れはあるが、利用者や家族の希望を優先し、一人ひとりのペースを大切に、状態に合わせてできるだけ柔軟に対応している。		
(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	食事は1階の厨房で調理した物を、各ユニットで利用者と職員と一緒に盛り付け、配膳をしている。また、月に1回は食事やおやつ作りを利用者と一緒に行い、職員も同じテーブルを囲み楽しく食事ができるよう工夫している。		
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	入浴は週3回実施しているが、入浴日以外でも希望があれば無理のない範囲で、入浴が楽しいものとなるように支援している。また、施設内のデイスーパーの大浴場も利用できるようになっている。		

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)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	利用者が意欲的に取り組んでもらえるように、散歩やレクリエーション、創作活動、鉢植えの手入れなど、一人ひとりに合った役割、楽しみごとの支援に努めている。		
28	63	日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさず、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	天候や本人の希望に応じて、散歩に出かけている。また、毎月ドライブや外食などを企画し戸外へ出かけられるよう支援している。		
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	職員は、鍵をかけることへの弊害を理解し、日中は鍵をかけずに自由な暮らしを支援している。		
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	災害時マニュアルを作成し、年に2回避難訓練を実施している。同一敷地内の施設との連携は図っているが、夜間を想定した訓練は実施していない。		地域住民の協力を得て、避難訓練を実施し、災害時の非常食や飲料水、毛布などの備蓄の準備が望まれる。
(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	法人内の管理栄養士が栄養バランス、カロリー計算を行っている。食事、水分摂取量は毎回記録し、水分不足が起こらないよう1日1500mlを目安にしている。		
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	利用者が愛用していた思い出の物を飾ったり、季節に応じた作品や写真を飾り、ゆったりと居心地の良い生活が出来るよう配慮されている。		
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	居室には、今まで使い慣れた馴染みの家具や日用品を持ち込んでもらい、利用者、家族と相談しながら居心地良く過ごせるよう支援している。		