

# 1. 評価結果概要表

## 【評価実施概要】

事業所番号	4070402096		
法人名	有限会社 山崎メディカルサービス		
事業所名	グループホーム 琴音		
所在地 (電話番号)	〒803-0844 福岡県北九州市小倉北区真鶴1丁目10号第2日の出ビル2F (電話) 093 - 562 - 5750		
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2月15日	評価確定日	平成22年2月27日

## 【情報提供票より】平成 22年1月26日)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 16 年 5 月 17 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	17 人	常勤 14 人, 非常勤 3 人, 常勤換算 13.4 人	

### (2) 建物概要

建物形態	単独	改築
建物構造	鉄筋コンクリート造り	
	6階建ての	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)	25,000 ~ 32,000 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	200 円	昼食 400 円
	夕食	500 円	おやつ 円
	または1日当たり 1,100円		

### (4) 利用者の概要(平成22年1月26日現在)

利用者人数	18 名	男性 1 名	女性 17 名
要介護1	5 名	要介護2	3 名
要介護3	5 名	要介護4	2 名
要介護5	3 名	要支援2	0 名
年齢	平均 88.55 歳	最低 77 歳	最高 98 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	山崎リゾートクリニック ・小倉蒲生病院 ・健和会大手町病院 ・ふじおか歯科医院
---------	---

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

国道3号線沿で交通の利便性が高い所に、6階建てビルの中の病院を改築した2階に「グループホーム琴音」がある。ホームの前には公園があり、春には桜が咲き利用者の散歩コースとなっている。その横を流れる川では、地域の方が鳥や鯉に餌付けをしている姿がホームからも見え、穏やかで温かな風景である。医療連携を行い、訪問看護や整形外科医の往診、法人グループの理学療法士による利用者個別のリハビリプログラムを作成し、実施を行ない利用者のADLの維持・向上を図っている。職員は明るく、利用者との時間を大切にしながら、ホーム理念である「利用者の尊厳を守り、家庭的な雰囲気の中で、喜びや自信を見つけ、地域に愛されるホーム」を目指して日々努力している。

## 【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>前回の改善点は5件あったが、管理者や職員の努力の結果4件が改善されている。今回は「運営に関する家族等意見の反映」と前回に引き続き「災害対策」が改善課題とされる。避難訓練は夜間想定訓練も含めて年2回実施しているが、地域住民の協力が不可欠であることから、地域住民と合同での訓練や災害時の非常食、飲料水等の備蓄が望まれる。</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>今回の自己評価はミーティング時、全職員で話し合い作成している。評価結果は玄関の閲覧用ファイルに綴じ、来訪者が自由に閲覧できるようになっている。また、ミーティングや運営推進会議の中で報告し、改善に向けて努力している。</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>会議は、利用者、家族、自治会会長、民生委員、地域包括支援センター職員、ホーム管理者、法人グループ職員が参加し、2ヶ月に1回開催している。ホームの運営状況や行事、外部評価結果、ヒヤリハット・事故報告などを行い、意見交換をしている。転倒事故などの再発防止に向けて、法人グループの理学療法士によるリハビリプログラムを、利用者別に作成し、実施するなど、ホームの運営に反映出来るような取り組みを実施している。</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7,8)</p> <p>苦情相談窓口を掲示し、意見箱を玄関に設置しているが、活用されていないのが現状である。家族が意見や苦情を言い出し難いという心情を理解し、家族会では、家族同士での話し合いの時間を設け、家族会の意見として、申し入れてもらう等、更なる工夫が望まれる。</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>自治会に加入し、管理者が、組長を務めたり、利用者や職員が、草取りや藤の花見物、運動会など地域の行事に積極的に参加し、交流を図っている。今後は、地域の方々にもホーム行事や避難訓練などに参加協力してもらい、地域の人々と、支え合いながら生活が継続出来るような環境を、築いていくことが望まれる。</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>1. 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	地域との関係性を重視し「地域に愛されるグループホームを目指します」をこれまでの理念に加え、地域生活の継続支援と事業所と地域との関係性を謳った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	理念は職員が常に確認できるように、ホーム内に掲示している。また、管理者が日々の業務の中で理念に触れ、確認し合うようにしている。		
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、管理者が、組長を務めたり、利用者と職員と一緒に地域の草取りや藤の花見物、運動会などの行事に積極的に参加し地域との交流に努めている。		
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	管理者がサービス評価の意義や目的を職員に伝え、ミーティング時に全職員で話し合い、自己評価を作成している。外部評価の結果は運営推進会議で報告し、改善に向けて取り組んでいる。		
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	会議は、2ヶ月毎に開催し、利用者、家族、自治会会長、民生委員、地域包括支援センター職員、ホーム管理者、法人内職員が、参加している。ホームの現状、行事予定、問題点等を報告し、意見交換をしている。会議がマンネリ化しないよう、管理者は他のグループホームの運営推進会議に参加したりして、会議の充実を図る努力をしている。		
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	運営上の問題や介護保険法の改正、変更がある時などに市に助言を求めている。月に1回、介護相談員の訪問を受け、意見をもらいサービスの質の向上に取り組んでいる。		

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	外部研修会に参加し、ホーム内で伝達講習を行っている。また、資料をホーム玄関に設置し、情報提供すると共に必要な方には支援できるよう体制を整えている。		
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	家族には毎月、利用者別にホーム便りを作成し現状を報告している。金銭管理については、金銭簿のコピーと領収書を一緒に渡し、確認のサインを家族にいただいている。		
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	意見箱を設置しているが、あまり活用されていない。家族の来訪時や電話等で、家族の意見や要望を聴いて、出された意見や要望は、ホーム運営に出来るだけ反映されるように工夫している。		家族が意見や不満等を言い出し難いという心情を理解し、家族会では、同じ悩みや心配事を持つ家族で、話し合う時間を設け、代表者から意見や不満などを伝えてもらう等、更なる工夫が望まれる。
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	職員の異動によるダメージを最小限に抑える為に、利用者一人ひとりに担当を決め馴染みの職員によるケアを心がけると共に、ユニット間の職員の交流を行い、利用者との関係作りに努めている。		
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、その能力を発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、年齢等の制限は設けていない。人柄を優先して採用している。職員の休憩室やロッカーが設けられ、休憩時間も交代で取っている。また、職員が生き生きと勤務できるよう、和やかな雰囲気の中で、管理者は職員の話聴き、アドバイスをして、働きやすい職場環境の体制が出来ている。		
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、啓発活動にとりくんでいる	人権教育に関する外部研修会に積極的に参加し、参加した職員は伝達研修をし、知識の共有を図っている。職員は人生の先輩である利用者に対し、言葉遣いや態度など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	外部研修や法人内研修と、職員の段階に応じた研修に参加する機会も多い。管理者はリフレッシュも兼ねて外部研修への参加を積極的に勤めている。働きながら資格取得を目指す職員には、勤務のローテーションを考慮するなど全面的な支援をしている。		

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	グループホーム協議会に加入し、研修会や意見交換会、管理者間の相互訪問等を実施し、介護サービスに反映させている。同一法人内のグループホーム間の連携も密で、運営推進会議には他のグループホームの管理者も参加し、意見交換をしている。		
<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、場の雰囲気に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	利用前に見学や必要に応じて昼間の体験入居を勧め、職員は利用者、家族の不安や要望を聞き入居に至るようにしている。入居後は担当職員を中心に密に関わりを持ち、入居前のペースを大切にしながら、ホームでの生活に徐々に馴染んでい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	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	「ホームは家庭、お互いを尊重し合い、支えあう関係を大切に」と、管理者は折りに触れ職員に伝え、実践している。調査当日は利用者と職員がオリンピックの話しながら食事の準備をし、選手の名前が出てこない利用者や教えるなど和気あいの雰囲気でも、ともに支え、学び合う関係を構築している。		
<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	担当者を中心に利用者一人ひとりに関心を寄せ、言葉や表情から意向を汲み取るように努めている。把握が困難な時も、利用者の自己決定を優先し、ペースを大切に寄り添うことで見えてくることもある。家族も含めて希望や意向に対応している。		
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	月に1回のミーティングや、利用者の担当者会議等で検討し、職員全員の意見を反映させた計画になるようにしている。運営推進会議や家族会で出された家族の意向も大切に現状に即した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ヶ月ごとに介護計画の見直しをし、利用者の状態に変化が見られた時には、その都度関係者と話し合いの機会を持ち、速やか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	月に2回整形外科医の往診や法人内の理学療法士による個別のリハビリも実施し、ADLの維持、向上に繋げている。買い物などは、利用者の希望に添えるよう出来る範囲で支援している。同一法人内合同のパーベキュー大会や餅つき大会は利用者の楽しみにもなっている。		
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	利用者や家族の希望を優先し、かかりつけ医への受診支援をしている。送迎は基本的に家族が行っているが、状況に応じ柔軟に対応している。法人の主体が医療法人なので、往診や訪問看護師と連携し、利用者は、安心して24時間適切な医療が受けられる環境が整えられている。		
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	看取りの指針を定め、利用者や家族に説明している。利用者の状況に応じ家族、医療機関、訪問看護師等と連携をとりながら方針の共有を図っている。「最期は医療機関でなくホームで」との利用者、家族の意向もあるが、ホームで出来ること、出来ないことを見極めて対応していく体制がある。		
. 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ることがないように、言葉使いや態度について管理者は折りに触れ職員に話し、職員はさり気ない声かけや誘導など、羞恥心にも配慮した支援をしている。個人記録は鍵のかかる所に保管し、ホーム便りは個人別に作成し家族に渡すなど、個人情報の取り扱いには細心の注意をはらっている。		
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	基本的な一日のスケジュールはあるが、利用者の意向や状況に応じ柔軟に対応している。散歩や買い物も職員が勤務を調整し個々に支援している。喫煙や飲酒も職員の見守りの中で、制限はしていない。		
(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	利用者の好みを参考に、朝食と昼食は食材の買出しから、ホームの職員が交代で準備している。時には食材を利用者と一緒に買いに行くこともある。対面式キッチンで利用者と会話しながら食事の準備をし、職員も一緒に食事を楽しんでいる。介助が必要な利用者には、時間をかけ、ゆっくり食べてもらう支援をしている。		
26	59	入浴を楽しむことのできる支援 曜日や時間帯を職員の都合で決めず、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	入浴日は決めているが、利用者の希望や体調を優先し、柔軟に対応している。入浴を拒まれる場合は無理強いせず様子を見ながら再度声かけをし、間隔が開く場合には清拭をし、常に清潔が保てるよう支援している。		

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	利用者の自主性を尊重し、日々の暮らしの中で喜びや自身を見つめられるよう理念にも掲げ支援している。食材の買出しや準備、味付け、洗濯たたみなど利用者の経験や力を活かした役割、楽しみごとが実践できるよう支援している。理学療法士が個別のリハビリメニューを作成し、体力の維持向上を図るなどの側面的な支援もしている。		
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	ホームは交通の便がよく、周囲には公園や河川敷もあり日常的に戸外での生活を楽しむことができる。4月から11月の寒い期間は毎月外出を計画し実施している。外食やドライブは利用者の楽しみの一つになっている。利用者の外出や買い物希望にも対応している。		
(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	玄関には鍵をかけていない。玄関や外側の廊下を通ると、目立たない高い位置に、取り付けた明かりが点滅するなど、さり気なく行動が把握できるようになっている。利用者の外出傾向を把握し、行動を制限することなく安全を確保している。		
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	昨年の外部評価の課題であった、夜間を想定した訓練は年2回の訓練の際実施している。避難訓練のマニュアルも充実し、役割分担もされているが、地域住民参加の訓練や、食料や毛布等の備蓄はまだ課題として残っている。		ホームはビルの2階にあり、非常災害時には避難誘導に人手を要する。避難訓練に地域住民の参加を働きかけることは容易でないと思われるが、ホームの行事や、講演会などと一緒に企画し協力を依頼する等、取り組みを期待したい。災害時の飲料水、非常食、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	栄養がバランス良く摂れる様に、品数を多くし、利用者の好みも取り入れ、食べやすいように調理している。食事摂取量や水分摂取量は把握し記録している。食前に口腔体操や軽い手足の運動を取り入れ、楽しい雰囲気の中で、食事をするなどの工夫をしている。		
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	病院であった建物の構造を変えることなく、改装されているが、利用者とのふれあいを大切にしたい造りになっている。玄関先には季節の花が植えられ、季節感が感じられるよう飾り付けがなされている。居間を囲むように対面式キッチン、事務室があり、皆が寄り添い語り合える家庭的な雰囲気が保たれている。		
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	仏壇や、馴染みの家具が置かれた居室は、広さや向きなど4種類があり利用者や家族の意向に沿い対応している。居室の入り口には、利用者が迷わないよう印となるものを取り付けたり、利用者の好みに応じ工夫をしている。		