

# 1. 評価結果概要表

作成日 平成 22 年 3 月 9 日

## 【評価実施概要】

事業所番号	4092100033		
法人名	有限会社 ケアサポート山栄		
事業所名	グループホーム こすもす		
所在地	福岡県嘉麻市平山16番地 〒820-0506 (電話) 0948-62-5044		
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22年3月5日	評価確定日	平成22年3月29日

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

見応えある庭木が植えられた広い敷地に、利用者9名と職員が穏やかに暮らす「こすもす」は、訪問介護に従事する代表が一昨年前に開設したホームである。利用者の中には認知症に限らず多様な心身状況の方がおり、支援が複雑であるにもかかわらず、現在は自然な会話ややり取りがなされている。介護相談員が任期後にボランティアとしてかかわったり、元実習生がホームに就職するなど、一度訪れた人が再度かかわりたくなる雰囲気がある。理念である「目配り、気配り、心配り」の反映が見受けられた。本年度は、職員配置や研修、個別支援や地域交流等における充実がみられた。また、運営推進会議において事業所連絡会等の設立について行政職員に提案が出されるなど、地域、行政との連携の気運も高まっている。今後の展開が大いに期待できるホームである。

## 【重点項目への取組状況】

### 【情報提供票より】(平成 22 年 1 月 15 日事業所記入)

#### (1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 20 年 4 月 1 日		
ユニット数	1ユニット	利用定員数計	9人
職員数	11人	常勤 1人	非常勤 10人 常勤換算 8.6人

#### (2) 建物概要

建物構造	木造平屋 造り		
	1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)	実費	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
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	1,100円程度		

#### (4) 利用者の概要(1月15日現在)

登録人数	9名	男性	3名	女性	6名
要介護1	2名	要介護2			2名
要介護3	4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 84歳	最低	76歳	最高	93歳

#### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	佐谷医院、アイ歯科、鎌田病院
---------	----------------

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。
	<b>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</b> 今回の外部評価の実施にあたり、職員それぞれが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た。また、モチベーションをあげる機会として活かし、改善に向けて協議を行うなどの取組みがある。
重点項目	<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り組み(関連項目:外部4,5,6)</b> 区長、市職員、家族代表、利用者代表の参加のもと2ヶ月ごとに開催している。会議では、ホーム便りを提示しながらのホームの状況や行事の説明、外部評価の結果報告、改善案の提示、公民館活動や地域行事の報告、災害時の協力体制、同業者との連絡協議会の設立提案等が協議され、サービスの質の向上や運営に活かされている。
	<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> 契約時に苦情窓口や苦情対応体制について説明している。実際の相談や苦情は、面会時や運営推進会議時に直接出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等、サービスの質の改善に向けて取り組んでいる。
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> 自治会に加入し、地域の祭りや敬老会等に参加している。日常的にも、散歩時の挨拶やホーム近辺の美術館や福祉センターの利用、獅子舞見物等、近隣の地域住民らと一緒に楽しみながら、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、「目配り、気配 り、心配り」と「心に寄り添うケアを家庭的な雰囲気の中 で」をホーム独自の理念としている。		
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	玄関やリビングに掲示し、自然と目に触れるように 工夫されている。就職時と朝礼時、職員会時に理念を 確認し、念頭におきながら日々のケアの実践に努め る等の取組みがある。		
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	自治会に加入し、地域の祭りや敬老会等に参加して いる。日常的にも、散歩時の挨拶やホーム近辺の美 術館や福祉センターの利用、獅子舞見物等、近隣の 地域住民らと一緒に楽しみながら、自然な形で近 所つ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	前回の結果については、運営推進会議時に報告を 行い、職員会議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。今回の外部評価の実 施にあたり、職員それぞれが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た。ま た、モチベーションをあげる機会として活かし、改善に向 けて取り組んでいる。		

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	関係者を招いて2ヶ月毎に開催している。会議では、ホーム便りを提示しながらホームの状況や行事の説明、外部評価の結果報告、改善案の提示、公民館活動や地域行事の報告、災害時の協力体制、同業者との連絡協議会設立の提案等が協議され、サービスの質の向上や運営に活かされている。		
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	運営推進会議に市職員の参加がある。介護相談員の受入れも行っており、任期後にボランティアで来訪するなど継続的な往来もある。また、市が主催する研修への参加や生活保護課との連携、支援にまつわる日常的な相談等の機会を確保している。		
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、制度に関する資料を用意し、必要な際の活用に向けて準備し、適宜情報提供している。		現在、運営推進会議における市や包括支援センター職員等による制度紹介に向けて取り組んでおられます。高齢者の権利や財産を守る同制度は、今後益々必要性が高まると予想され、利用者、家族、地域住民や職員にとっても有益な制度周知の機会となり得ます。実現にむけての取組みを期待します。
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	家族の面会時に、利用者の状況や「領収書ノート」を提示しながらの金銭管理の説明等を行っている。面会が難しい場合は、電話による連絡等を適宜行っている。また、毎月、行事等を綴った「ホーム便り」を郵送し、利用者の暮らしぶりやエピソード等を報告している。		
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	契約時に苦情窓口や苦情対応体制について説明している。実際の相談や苦情は面会時や運営推進会議時に直接出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等サービスの質の改善に向けて取り組んでいる。		
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	この一年間は離職事例がなく、馴染みの職員による支援が行われている。開設二年目を迎え、利用者は勿論、勤続する職員同士も理解しあい、互いのEchelonをあげながら、チームワークをもって利用者への支援に取り組んでいる。職員交代の際は、引継ぎ期間を十分設け、先輩職員の指導のもとに円滑に馴れ親しめ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)
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	職員採用について、年齢や性別などによる制限はない。経験の有無についても同様で、本人の意欲に加えて優しさや雰囲気、夜勤も含めて時間的・体力的に勤務が可能か否か等を重視している。職員の各々の特技を生かして手芸や園芸等、利用者と共に楽しめる支援に取り組んでいる。管理者、職員共に互いを認め合い、介護実習生が実習後に就職を希望する例があるなど、チームワークの良さや働きやすい環境づくりへの意識の高さが見受けられた。		
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	主に、ホーム内外の研修で、身体拘束や虐待等、高齢者にまつわる人権について学ぶ機会を確保している。		外部研修の受講や報告会等で、高齢者の虐待や人権について学ぶ機会を確保されています。現在取り組んでおられる研修テーマを更に掘り下げて人権意識をより高めると同時に、高齢者に留まらない様々な視点や対象を取り入れた人権学習が展開さ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	予め研修計画をたて、毎月勉強会を開催している。外部研修については、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、均等参加の機会の確保に努めている。この過程において、昨年を上回る外部研修参加の実績がみられた。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。		
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	研修参加の際に、他事業所の職員とも交流を深め、情報交換等を行っている。また、職員自ら、他の事業所の見学等を行っている。		運営推進会議の中で、民生委員から事業所連絡協議会の設立について、行政への提案があるなど気運が高まっているようです。各事業所の現場職員が、体験談や経験を通じて得た実感等を交わすことは、情報交換や動機づけ、新たな発見や気付きを生む機会となり得ます。実現に向けての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)
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	見学等を通じて、本人や家族が納得した上での利用を勧めている。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を行い、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や安心できる環境づくりにも配慮し、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 (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	人生の大先輩から学びを得るという姿勢と、共に支えあいながら、笑顔で、楽しく過ごしていくことを念頭において支援している。感謝やねぎらいの言葉を互いに掛け合い、寄り添い、支えあいながら日々の暮らしを楽しむ様子が見受けられた。		
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により、職員全員で利用者の意向を把握している。入居後も、日常の会話や様々な場面を通じて、本人の思いを押し量れるように取り組んでいる。		
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 (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	家族の意向や、主治医、関係者の意見等を各担当者が中心となって把握し、その都度記録しながら情報の共有や周知に努めている。利用者毎の細かい支援や手順も含めて、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書を作成している。		

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)
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	毎月のカンファレンスの中でモニタリングを行い、利 用者の生活や健康に関する情報、介護計画及び支 援手順を確認し記録している。定期的に評価・見直し を行い、状態が変化した場合も同様にカンファレンス を開催して、現状に即した介護計画を作成している。		
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	キーパーソン不在の利用者への支援、ケースワ ーカーと連携して行っている。また、家族と連携しての外 出支援や個別支援等、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	主治医と歯科について、契約時に本人、家族の意 向を聞き、個別のかかりつけ医への受診又は協力医 の往診ができるように支援している。協力医と歯科は 定期的な往診があり、精神科や婦人科、眼科等も家 族と一緒に同行したり、情報提供を行う等、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	ホームでの生活の継続や入院の必要性、重度化へ の対応等については、主治医と家族が相談し、管理 者、職員を交えて、その都度協議を行い支援してい る。本年度は、開設2年目を迎え、ホームとしての重 度化への対応指針について検討を行っている。		治療方法の選択や重度化の対応においても、本人 や家族の意向を尊重する取り組みが望まれています。 また、キーパーソン不在の利用者への支援も増える ことが予想されます。運営推進会議等において、重 度化への対応方針に加えて、この課題についても協 議し、取り組まれていくことを期待します。

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	言葉遣いや対応については、勉強会やその都度の 指導がなされており、温かい表現での言葉かけや対 応がみられた。守秘義務は就業時に説明し、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。		
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	大まかな一日のスケジュールはあるものの、食事や 入浴など、その時その時の本人の気持ちやペースを 尊重しての対応が見られた。		
(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	地元商店で調達した食材や、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。今年度 は、調理専門の職員を配置するなど、食事を重要な 活動の一つ捉えると同時に、利用者への対応が手薄 になることなく、食事を楽しむことができるように取 組んでいる。		
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	原則的に隔日入浴とし、時間や湯温等、本人の希 望にそって柔軟に対応している。あまり入浴を好ま れない方には、タイミングを見計らっての声かけを行 い、入浴ができない場合でもシャワー浴や清拭等によ り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	朝の散歩や洗濯物たたみ、新聞の購読、食材の買 物、体操のリーダー等、利用者の好きなことやでき ることで、自然に役割や楽しみができあがっている。職 員も他の利用者も、互いの楽しみや役割を尊重して いる様子が見受けられた。また、毎年、津屋崎に魚料 理を食べに行く等、利用者の楽しみや生きがいとなる ような支援も見受けられた。		
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	桜やコスモス等の花見や行楽など毎月の行事外出 や毎年のグルメツアーを行っている。また、日々の散 歩、買い物、家族との外出など、その都度要望に応じ て戸外へ出かけられるように支援している。		
(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	施錠は夜間のみであり、日中は開錠されている。利 用者が単独で外出した場合も、近隣の住民が声をかけ る等、自然な形での協力体制がある。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	年2回の消防訓練を実施している。訓練では、消防 署の指導のもと、建物全体で避難経路の確認や避難 器具の点検等を実施している。また、運営推進会議で も災害時の地域との協力体制づくりについて協議が 行われた。この過程を経て、地域交番への非常災害 時の協力依頼等の取組みがみられた。		
(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	専門の調理職員が献立を作成し、カロリーや塩分、 キザミ等利用者の心身状況等に応じて調理し提供し ている。利用者ごとの食事摂取量チェックや毎月の体 重測定を実施し、必要に応じて医療機関に情報提供 を行っている。水分については、目安として一日の摂 取量を定め、脱水や過剰摂取にならないように配慮し 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	広い芝生と庭木の庭園に、落ち着いた色調の木造 民家風のつくりとなっている。ホーム内はウッド調で、 インテリアにも統一感があり、ほど良く採光され、落ち 着く空間となっている。建物全体で共有するスペース も多く、掃き出し窓はウッドデッキに続いており、気軽 に外気に触れられ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	居室内も落ち着いた色調のフローリング仕様になっ ている。各居室は、箆笥やベッド、洗面所が備えつけ てあり、利用者と家族が相談して、馴染みの物を持参 している。また、利用者の希望や身体状況に応じて、 畳や布団も利用でき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