

### 1. 評価結果概要表

【評価実施概要】

事業所番号	4077800086		
法人名	有限会社 ウェルフェアサービス		
事業所名	グループホーム ほほえみ館		
所在地 (電話番号)	福岡県久留米市城島町城島37-2 (電話) 0942-42-4553		
評価機関名	財団法人 福岡県メディカルセンター		
所在地	福岡市博多区博多駅南2丁目9番30号		
訪問調査日	平成22年3月24日	評価確定日	平成22年4月15日

【情報提供票より】(H22年3月2日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成16年6月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	18 人	常勤 14人, 非常勤 4人, 常勤換算 16.3人	

(2) 建物概要

建物形態	単独	新築 / 改築
建物構造	木造	
	2 階建ての	1 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)	34,500 円	その他の経費(月額)	円
敷金	有 ( 円)	無	
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 ( 円)	有りの場合 償却の有無	有 / 無
食材料費	朝食	200 円	昼食 300 円
	夕食	400 円	おやつ 100 円
	または1日当たり 円		

(4) 利用者の概要 (3月2日現在)

利用者人数	18 名	男性 5 名	女性 13 名
要介護1	1 名	要介護2	5 名
要介護3	6 名	要介護4	6 名
要介護5	0 名	要支援2	0 名
年齢	平均 85.5 歳	最低 74 歳	最高 96 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人 誠一会 上野医院
---------	---------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームは、比較的交通量が多い城島町の中心部にあり、少し足を延ばせばのどかな田園地帯が広がる場所に立地している。地域のニーズに応じて、グループホームやデイサービスを展開し、お年寄りが住み慣れた場所での生活を継続できるよう設立された。運営者を中心に職員全員が、入居者の今現在おかれているありのままの姿を大切に、ゆったりと楽しく過ごしていただきたいという熱い思いで、日々の支援に当たっており、ホームで暮らす方々も穏やかに過ごされている。開設より7年を経過して職員も様々な経験を積んでおり、地域の認知症介護の牽引役としての取り組みが期待される。

【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取り組み、改善状況(関連項目:外部4)</p> <p>前回評価では、期待したい事項としてケアプラン作成時の記録様式の検討、入浴を楽しむための支援、日常的な外出支援が挙げられている。改善についてはスタッフ会議で話し合い、書類の内容について検討したり、入浴については本人の希望を聞くことから始めるなど、できることから取り組んでいる。</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>自己評価は、スタッフが話し合って意見をまとめ作成している。評価の意義を、「自分たちの取り組みを知ってもらい、外部からの目で得られた気づきにより、ホームが更に成長する機会」として捉えている。</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>協力医、元市議会議員、民生委員、包括支援センター職員、市職員、入居者家族等が参加し、2カ月に1回定期的に開催している。ホームの現状報告やケース発表等を行って、困った事があればアドバイスを受たり、参加者から地域の行事について情報提供があったりと、有意義な内容となっている。議事録も毎回丁寧に記録されている。</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8,9)</p> <p>面会に来られた際に、積極的に話しかけて顔見知りの関係を築き、話しやすい雰囲気作りに努めている。また、意見箱を玄関に設置して、直接意見を言いにくい方へも配慮している。意見等が出た場合は、職員で検討したり、運営推進会議に諮るなどして入居者本位の対応となるよう取り組んでいる。</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>併設のデイサービス利用者と、昔馴染みの友人関係にある入居者もおられたり、日頃から近隣の方々と挨拶を交わすなど、自然な形での交流が図られている。また、地元で開催される城島祭りやイベントに参加するなど、地域の一員として交流を深めている。入居者の様子等を写真付きで紹介したホーム便りを、回覧板で回す取り組みも行われており、認知症に対する理解を深めることに一役買っている。</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>. 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	入居者の今のままの姿を大切に、豊かに楽しく過ごしてもらいたいという思いを込めて、「ゆったり、ありのままに、暮らしていただく」という事業所独自の理念を掲げている。地域密着型サービスとしての事業所の役割を果たすべく、外部との自然な交流を図るパブリックゾーンとしての位置づけで、隣りにはデイサービスも併設している。		今後、地域密着型サービスとしての役割を示す「地域の中で」という文言を盛り込む予定とのことである。職員全体の意識づけをより深めるためにも、取り組みが期待される。
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	各フロアの目につく場所に掲示したり、研修前に話すなどして職員と共有しており、ケアプラン作成時に方針に迷った場合は理念に立ち戻って考える等、働く上での重要な指針となっている。せかさず温かい気持ちでケアに当たることを心がけ、職員がまず理念の通り「ゆったり、ありのまま」であろうと、実践に向けて取り組んでいる。		
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	併設のデイサービス利用者と、昔馴染みの友人関係にある入居者もおられたり、日頃から近隣の方々や挨拶を交わすなど、自然な形で交流が図られている。また、地元で開催される城島祭りやイベント等に参加するなど、地域の一員として交流に努めている。入居者の様子等を写真付きで紹介したホーム便りを回覧板で回す取り組みも行われており、認知症に対する理解を深めることに一役買っている。		
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、スタッフが話し合っ意見をもとめ作成している。評価の意義を、「自分たちの取り組みを知ってもらい、外部からの目で得られた気づきにより、ホームが更に成長する機会」として捉えている。昨年の指摘事項については、スタッフ会議で話し合い、できることから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	協力医、元市議会議員、民生委員、包括支援センター職員、市職員、入居者家族等が参加し、2カ月に1回定期的に開催している。ホームの現状報告やケース発表等を行って困った事があればアドバイスを受たり、参加者から地域の行事について情報提供があったりと、有意義な内容となっている。議事録も毎回丁寧に記録されている。		

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 (すでに取り組んでいることも含む)
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	困った事やわからないことなどがあれば、直接担当者の元に出向いたり、電話をするなどして相談している。市側もすぐに対応してくれるとのことで、お互いに信頼関係を築いている。また、包括支援センターから入居の問い合わせがくることもあり、公的機関と共にサービスの質向上に取り組んでいる。		
7	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	数年前に実際に制度を利用している方がおられた。全員ではないが、職員が制度に関する研修に参加することもあり、参加した職員は、会議のなかで報告し周知するようにしている。職員は、必要な時は概要を説明できる状況であるが、パンフレット等の資料が準備されていない。		資料を見せながらより分かりやすい説明をするためにも、リーガルサポート等より制度に関するパンフレットを取り寄せることが望まれる。それらを誰の目にも触れやすい場所に置いて、制度を身近に感じられるようにしてはどうだろうか。
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	誕生日等、イベントがあった際には状況を書いた手紙に写真を添えて送付している。また、面会の際や電話にて、日頃の様子や健康状態などを随時報告している。金銭管理については、出納帳を作成して家族に見ていただいている。また、働いている職員を知ってもらおうと写真つきの紹介文を事業所内に掲示したりと、様々な取り組みを行っている。		
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	面会に来られた際に積極的に話しかけて顔見知りの関係を築き、話しやすい雰囲気作りに努めている。また、意見箱を玄関に設置して、直接言いにくい方へも配慮している。ご意見等が出た場合は、職員で検討したり、運営推進会議に諮るなどして入居者本位の対応となるよう取り組んでいる。		
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	各フロアを歩き来して、普段から入居者と全職員が顔馴染みとなっているため、万が一異動があっても影響が出ないように配慮している。代表者は、スタッフは大切な財産であると考え、ストレスをためないよう自由に発言できる雰囲気づくりに努め、職員同士が和気藹藹と仕事に取り組んでおり、現在の所、離職は最小限に抑えられている。		
5. 人材の育成と支援					
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	代表者と施設長は、職員の募集や採用に当たって年齢や性別等で対象から外すことはなく、お年寄が好きであるかということ等を第一条件として採用している。また、事業所の職員がやりがいを持って働けるよう、料理、絵、ギター演奏等、得意な事を活かした場面を任せている。		

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 (すでに取り組んでいることも含む)
12	20	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	年2回程、地区で開催される人権研修に参加している。研修を受けた職員は、スタッフ会議で内容を発表して伝達研修を行うなどしており、人権についての教育・啓発活動に取り組んでいる。		
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	研修計画をたて、法人内外の研修を受講している。外部研修は希望すれば受けることができ、勤務の一環として日勤扱いで参加している。開設して7年を迎え、経験を積んだ職員も増えたことから、さらにレベルアップした内容の中堅研修についても計画をたてる予定である。		
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	2～3カ月に1回の頻度で開催される、圏域事業所の交流会に参加している。事例発表やグループワークでの討論、空き状況等の情報交換が行われ、お互いにサービスの質を向上させるべく取り組みを行っている。		
<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、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	体験入居をしてもらったり、事前に病院や自宅に出向いて顔見知りになっておく等して、ホームの雰囲気に徐々に馴染めるようにしている。また、デイ利用から入居へ至るケースもあり、その場合はごく自然にサービスを開始することができている。事前にご家族からホームで生活することについて話をもらい、納得や理解を得て入居してもらうようにしている。		
も					
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	洗濯物たたみや食事の下ごしらえ等、できる事を役割として担っていただいている。職員は、昔の話を聴く事で知識が増えたり、作った料理の味を評価してもらったりと入居者から学ぶ事が多いと感じており、お互いに助け合い、共感しながら毎日の生活を送っている。		

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 (すでに取り組んでいることも含む)
<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>					
<b>1.一人ひとりの把握</b>					
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	入居前にアセスメントを行い、本人・家族の希望や意向を把握している。本人による意思の表出が困難な場合は、表情や言動からその方の立場にたって思いを推察し、職員間で検討している。また、入居者とご家族が面と向かっては言えない気持ちをお互いの橋渡し役として間に入ることで良好な関係が継続できるよう支援している。		
<b>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</b>					
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	昨年の課題であった家族の意見を反映させる取り組みとして、アセスメント表やモニタリング表の様式を変更するなど、試行錯誤の段階である。ケアプランは、面会時に聴取した家族の希望と日頃の本人の言動を記したケース記録を元にした職員の気付きを参考にしながら、ケアマネと担当者が作成している。医療的な不安のある方には、かかりつけ医からも意見をもらっている。		家族の面会時に合わせてケアプラン作成のために意向を聴取する時間を設けるなど、介護計画の作成に自分たちも関わっているという意識を強く持ってもらい取り組みが期待される。入居者のケアについて一緒に考えてもらうことで、協力がさらに得られやすくなるのではないだろうか。また、作成したケアプランの確認サインを入居者にしてもらっているものが多く見受けられたが、認知度の低下がある方の場合、ご家族に確認をいただくことが望まれる。
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	モニタリングを3カ月に1回のペースで行い、ケアプランの見直しは半年に1度定期的に行っている。また、職員が入居者の状態の変化に気付いた時など、必要と思われる際はその都度、面会時に聴取した家族の希望を交えながら計画を作成し直しており、現状に即した内容となっている。		
<b>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)</b>					
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	希望があれば、近所に住んでいた入居者の自宅に立ち寄り、受診介助を行うなど、事業所の多機能性を活かして柔軟に支援している。ホームの和室を利用して、家族の宿泊にも対応している。		
<b>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</b>					
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	ホームの協力医や、入居前からのかかりつけ医など、本人と家族の希望する医療機関を受診することができる。受診介助を行った際は、診察内容や薬の服用方法の指示等を記録に残し、家族へ報告している。また、眼科や歯科の往診も可能であり、隣の協力医療機関から適宜指示を受けるなど、適切な医療を受けられ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 (すでに取り組んでいることも含む)
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	今までに6件程の看取りを経験している。入居時にホームで対応できることについて説明を行い、状態が悪くなった時には家族等と話し合いのうえ、看取りに関する同意書を交わしている。職員間でも具体的なケアの方法や緊急時の動きについて常々話し合いをしており、全員で方針を共有することができている。		
<b>. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	誇りやプライバシーを損ねるような言葉かけや対応はみられない。個人情報の取り扱いについては利用目的を説明の上、書面で同意を得ており、広報誌に掲載する入居者の写真についても家族から承諾を得ている。個人のファイル等も外部から来た人の目に触れないよう、事務所内に保管している。		
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	食事を起床時間に合わせて提供したり、入居者の動きを待ち介助の必要性を見極めて支援を行うなど、時間を区切らず、その人のペースに合わせた暮らしができるように配慮している。また、外出したいとの要望があればなるべく希望に沿って同行するなど、その時々に合わせて支援が行われている。		
(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	栄養士の作成した献立を元に2階で調理を行い、手作りの食事を提供している。入居者の方には、後片付けやお盆拭き等、できることを見つけて手伝っていただいている。見守りや介助が必要な方もおられるが、手作りの台にお盆を置いて斜めにし、できるだけ自分の手で食事が摂れるよう工夫している。		介助や見守りの必要がある入居者がおられることから、施設長以外の職員と一緒に食事を摂っていない状況である。同じテーブルを囲んで会話を交わしながら食事を摂ることは、楽しみの一つにもなるため、職員も同じものを食べながら一緒に食事を楽しむ取り組みが期待される。
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	水曜日以外は毎日入浴が可能である。入居者一人ひとりの希望に沿って入浴している。拒否のある入居者へは、しばらく時間を置いてからもう一度尋ねるなどして、タイミングを見計らって入浴支援を行い、清潔保持に努めている。		

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	入居前のアセスメントより、個々の生活歴を鑑みた役割や楽しみごとができるよう支援をしている。洗濯物たたみや雑巾作りから、中庭で花を育てたり、プランターで米作りに挑戦し、少量だけれども収穫を得て皆で味見をするなど、毎日の生活が楽しく過ごせるような工夫がなされている。		
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	健康状態と天候を考慮しながら、柳川の雛飾り(さげもん)見物や花見等のドライブに出かけている。また、病院受診や自宅へ帰りたい等、個別の外出希望があればなるべく応えられるよう支援している。正月やお盆は自宅に帰省される方もおり、ご家族へ食事方法の注意点や薬の服用等、対応の仕方について事前に説明を行い、安心して外泊できるように配慮している。		
(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	全ての職員が鍵をかけることの弊害を理解しており、日中は鍵をかけず、センサーや見守りにて対応している。夜間は居室のドアに鈴を付けたり転倒防止センサーを利用するなどして、入居者の出入りを早めに察知できるよう工夫がされている。		
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	避難訓練は半年に1度のペースで定期的実施されている。夜間を想定して2Fから人を抱えたり手引きで誘導するなど実際的な内容にも取り組んでいる。スプリンクラーについても設置済みである。また、非常用に水・冷凍食品・乾燥品や発電機等の準備もなされており、いざという時に備えている。しかし、今のところ避難訓練への参加者は、消防や職員、入居者に止まっており、地域からの参加はない状況である。		万一の災害時に職員だけで対応するのは困難であるため、運営推進会議等に諮って地域からも参加していただけるようアドバイスを求めているかどうか。また、地域の回覧板を利用して避難訓練の開催について周知を行い、協力者を募集するなど、今後の取り組みが期待される。
(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	食事摂取量は個人別に記録され、栄養制限のある方は栄養士に食事内容をチェックしてもらったり、寒天を用いてカロリーを抑える等の工夫をしている。水分に関しては湯のみに入る量やお吸い物の量等で大まかな摂取量を把握し、1日に1,000ccを目安に提供している。		

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	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	共用空間は窓を大きく取っており、自然の光が差し込んで明るい。3月ということで雛飾り(さげもん)があったり、寅年にちなんで入居者の作品であるトラの塗り絵が飾られていたり、季節感や家庭的な雰囲気が感じられる。		
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を活かし、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	ベッド、タンス、洗面台は備え付けで各部屋に設置され、それ以外の物品は持ち込み自由である。好みの絵をかけていたり、家族の写真が貼ってあったり、一人ひとりに合った居室となっている。また、洋服に気を使う方はあえて収納せず、ハンガーに掛けて選びやすいようしており、自分の部屋として居心地よく過ごせるよう工夫している。		