

1. 評価結果概要表

作成日 平成 22 年 3 月 18 日

【評価実施概要】

事業所番号	4071201513		
法人名	株式会社 末広福祉会		
事業所名	グループホーム フラワーガーデン		
所在地	福岡市西区拾六町1-21-11 〒819-0041 (電話) 092-883-2223		
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12日	評価確定日	平成22年4月13日

【情報提供票より】(平成 22 年 1 月 28 日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 18 年 3 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	16 人	常勤 13 人	非常勤 3 人 常勤換算 11.1 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～ 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)	45,000 円	その他の経費(月額)	実費 円	
敷金	有(300,000 円)	無		
保証金の有無(一時金を含む)	有(円)	有の場合償却の有無	有 無	
食材料費	朝食	300 円	昼食	550 円
	夕食	600 円	おやつ	円
	または1日あたり 円程度			

(4) 利用者の概要(1 月 28 日現在)

登録人数	18 名	男性	4 名	女性	14 名
要介護 1	3 名	要介護 2	1 名		
要介護 3	6 名	要介護 4	5 名		
要介護 5	3 名				
要支援 1	0 名	要支援 2	0 名		
年齢	平均 88.1 歳	最低	79 歳	最高	100 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	村上華林堂病院、おおつかクリニック、白十字病院、はまだ歯科、皆良田眼科
---------	-------------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

介護付有料老人ホーム等を併設し、開設から4年を迎えるホームである。100歳を超える利用者も暮らしているなど、大変喜ばしい状況であると同時に、介護度も極めて高い。その中でも、職員は利用者ができることやできそうなことの把握に努め、支援している。過去に、胃ろうを外した事例があり、その際、職員は利用者のために特別な食事を作った。最初はプリン等、一口ずつ食べられるものからはじめ、現在では普通に食事を楽しんでいる。利用者のニーズに応えれば、利用者、家族の満足感が生まれ、職員の達成感やモチベーションの向上にもつながる。法人が理念として掲げる「循環」の素晴らしさが反映されていた。また本年度は、運営推進会議や地域交流等の充実も図られており、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】

重点項目	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) 前回の評価結果について運営推進会議時に報告を行い、職員へは勉強会時に内容を周知し、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。この過程で、運営推進会議の充実(地域包括支援センター職員の出席や成年後見制度の勉強会の開催等)、重度化への対応等の成果が見られる。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 今回の外部評価にあたり全職員で話し合って自己評価を行い、ホームの現状と今後の課題等の理解に努めている。
重点項目	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) 利用者、家族、地域の自治会長、学識経験者、地域包括支援センター職員の参加のもと、2ヶ月ごとに開催している。会議では、ホームの状況と利用者の近況報告、行事や研修活動の紹介等が行われ、地域住民、包括職員、家族代表がそれぞれの立場から提案や意見、情報交換を行い、非常災害時における協力体制等が協議されている。出席できなかった委員や家族には議事録を送付している。
	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) 契約時の苦情対応体制について説明を行っているが、実際の相談や苦情は面会時や運営推進会議時に直接話されることがほとんどである。苦情や意見を聞く機会を確保している。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、回答するなどの取組みがある。
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) 散歩時の声かけや町内行事等への参加を通じて地域との交流が図られている。ホームや法人全体で、夏祭りやクリスマス会、音楽コンサートを開催し、地域住民を招くなど交流する機会を確保している。また、敷地にバラを植樹し、美観や行き交う人の目を楽しませるように工夫している。

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、法人全体の理念に加えて、ホームの 理念について話し合い、「人格の尊重・感動・笑顔」を キーワードとし、利用者が住み慣れた地域で安心した 暮らしが継続できるような支援を目指している。		
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、事務所等に理念を掲示し、介護計画書等にも 反映させている。管理者、職員共に、利用者への尊 厳の気持を念頭におき、感動、笑顔を体現すること に努めている。また、職員自ら「自分が利用したい、家 族を利用させたい」ホームを目標とし、日々の支援に 努めている。		
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	散歩時の声かけや町内行事等への参加を通じて地 域との交流が図られている。ホームや法人全体で、夏 祭りやクリスマス会、音楽コンサートを開催し、地域住 民を招くなど交流する機会を確保している。また、敷 地にバラを植樹し、美観や行き交う人の目を楽しませ るように工夫している。		
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	前回の評価結果について運営推進会議時に報告を 行い、職員へは勉強会時に内容を周知し、改善につ いての協議を行うなど、質の向上への取り組みがある。 この過程で、運営推進会議の充実、重度化への対応 等の成果が見られる。今回の外部評価にあたり全職 員で話し合っ自己評価を行い、ホームの現状と今 後の課題等の理解に努めている。		

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	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ヶ月毎に開催されている。会議では、ホームの状況と利用者の近況報告、行事や研修活動の紹介等が行われ、地域住民、包括職員、家族代表がそれぞれの立場から提案や意見、情報交換を行い、非常災害時における協力体制等が協議されている。出席できなかった委員や家族には議事録を送付している。		
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	運営推進会議への参加や家族会にて、地域包括支援センター職員又は行政職員による講義等の機会を確保している。また、日常的にもサービスについての質疑や相談を行うなど、行政との関係づくりに取り組んでいる。		
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	外部研修等への参加と受講報告会、勉強会を実施し、職員全体で理解を深めている。また、運営推進会議や家族懇談会時等にも、成年後見制度や日常生活自立支援事業の概要や利用手順についての説明を行っている。現在は1名の支援事例がある。		
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	家族の面会時に、金銭管理の確認や利用者の心身状況の説明、写真を提示しながら日頃の様子等を報告している。諸事情により、面会が難しい場合には、その都度の電話や毎月個別の状況報告書を送付し、家族の手元に利用者の様子や記録が残るように工夫している。ホーム便りや運営推進会議議事録についても定期的に送付している。		
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	契約時に苦情対応体制について説明を行っているが、実際の相談や苦情は面会時や運営推進会議時に直接話されることがほとんどである。苦情や意見等を聞く機会を確保している。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、回答するなどの取組みがある。		
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	ユニット間で職員の情報共有の体制をとっており、行事や緊急時、職員の病欠時の連休の場合でも、円滑に標準的なサービスを提供できる体制にある。新しい職員が入職した際は、先輩職員がフォローしながら利用者とのコミュニケーションがとれるように適切に支援している。離職事例が少なく、元職員もボランティアとして来訪するなど馴染みの関係が継続できる雰囲気がある。		

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	<p>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</p>	<p>職員採用については、年齢や性別、資格や経験の有無等による制限は設けていない。本人の意欲に加えて、理念への共感や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、3ヶ月の試用期間を経て本採用としている。管理者、職員共に、コミュニケーションを密にとり、働きやすく、モチベーションの高い職場作りに取り組んでいる。</p>		
12	20 追加	<p>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</p>	<p>日常的な会話や勉強会時に、人間本来がもつ尊厳や高齢者に対する敬愛について話す機会を設けている。また、高齢者虐待等に関する研修の開催や、地域自治会長を通じて男女共同参画についての勉強会の実施等、幅広いテーマでの人権教育や啓発に取り組んでいる。</p>		
13 (10)	21 (19)	<p>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</p>	<p>研修計画を作成し、毎月のホーム勉強会を開催している。外部研修について掲示や回覧、会議での情報提供を行い、職員の参加を募ったり、管理者が適切に割り振るなど、研修への参加の機会を確保している。研修受講後は受講報告を行い、新しい知識や情報を共有する仕組みがある。</p>		
14 (11)	22 (20)	<p>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</p>	<p>外部研修の機会等を通じて、他事業所職員との交流や情報交換等を行っている。また、他事業所からの見学等の受け入れも、随時実施している。</p>		<p>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機会をもつことは、情報交換やモチベーションをあげるための大きなヒントになり得ます。職員同士の交流の機会を確保し、新たな発見や気付きをもってサービスの質の向上へ取り組まれることを期待します。</p>


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	本人、家族には、他の事業所も含めて、なるべく沢山の事業所を見学していただき、納得した上での利用をすすめている。緊急性が高い場合や本人の来所が不可能な場合は、管理者が面談に赴き、本人や関係者から得た情報をもとに、職員全員で協議し、初期対応の手順等について話し合い、円滑な形で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	法人理念にある通り、利用者の笑顔を見るために、職員が支援し、利用者の満足感が職員の達成感やモチベーションにつながっている。職員は利用者から学び、共に笑い、利用者は職員に感謝やねぎらいの言葉をかけあうなど、生活を共にする者同士として、学び支えあう関係がうかがえた。		
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	契約時のアセスメントや家族、関係者から情報を収集し、本人や家族の希望や意向の把握に努めている。また、自ら意向を表出しにくい利用者の場合は、表情等から思いや意向を汲み取り、職員で頻繁に協議・検討を行い、伝達ノート等に記録している。		伝達ノート等の中には、職員がくみとった各利用者の思いや細やかな観察の記録がなされていました。これらの情報を利用者毎に整理し介護計画書に反映させることで、貴ホームの個別支援の充実につながるほか、利用者、家族への情報開示という点においても有効であると思われます。今後の取り組みを期待します。
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	利用者毎の個別記録や家族との懇談、毎月のケアカンファレンスにより、職員全員で協議・検討を行い、介護計画を作成している。プラン内容は、理念である笑顔のある生活支援を中心に、利用者のできることや生きがい等の個別支援に着目した内容となっている。		

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	毎月のケアファロウスにて、モニタリングと利用者ご との情報交換や支援手順の確認、評価、見直しを実施 している。サービス担当者会議は3ヶ月、6ヶ月ごと に行い、介護計画の評価・見直しを行っている。心身 状況に変化が生じた際もその都度対応し、関係者で話 し合い、現状に即した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 の要望に応じた、事業所の多機能性を活かした柔 軟な支援をしている	入院時のお見舞い、早期退院に向けての働きか け、買物や墓参り等の個別支援、家族との外出にか かわる支援、他の高齢者向けサービス利用について の経済的な相談や援助制度の利用支援等、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 し、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	契約時に医療・受診等について説明し、利用者・家 族が入居後の主治医を選択している。原則的にかか りつけ医の受診は家族が対応し、定期的な受診と緊 急時は協力医が対応している。精神科や皮膚科、耳 鼻科等も含めて、家族と協力しながら、心身状況の 変化には早期に対応して重度化を防ぐように配慮し 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	契約時や運営推進会議時にホームとしての重度 化・看取りについての方針を説明し、本人・家族の 意向を伺った上で同意書を交わしている。入居後 は利用者の状況に応じて、段階的に主治医・家 族・ホームで話し合い、方針を共有し、支援 を行う取り組みがある。		

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)
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	プライバシーや人格の尊重について、法人全体での教 育指導が図られている。調査当日も、利用者を尊重し ながら、温かみや優しさを感じる対応が見受けられ た。個人情報保護についても規程を設け、研修等で 意識向上を図り、個人記録等の一括管理や漏洩の防 止に努めるなどの取り組みがある。		
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、その時々その本人の気持ちを尊重し、利用 者のペースにあわせて対応している。		
(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 (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	併設する厨房で調理し、配膳や台拭き、後片付け等 を職員と利用者が分担して行っている。ラップの取り 外し等の小さなことでも、職員の見守りの中、利用者 自らがを行い、テーブルを囲む際にも「できること」を支 援している。調査当日は、職員も利用者も同じメ ニューを食べながら、和やかに昼食を楽しむ様子が 伺えた。		
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	毎日入浴できるように準備し、隔日での入浴や一番 風呂、バラ風呂や菖蒲湯等、可能な限り本人の希望 に沿って柔軟に対応している。お風呂が苦手な方にも タイミングを見ての声かけ、清拭、足浴を行う等、工夫 しながら清潔保持の機会を確保している。また、軟膏 塗布にて皮膚を乾燥から保護する等の細やかな支援 もみられた。		

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	茶碗洗いや家庭菜園、囲碁・将棋等できる範囲で本 人の意向に沿って支援している。日中ははりハビリ体操 やラジオ体操、歌や作品づくり等を楽しんだり、近所 の商店への買物や散歩など、ホームの内外で楽しみ や気晴らしができるように支援している。		
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	花見や行楽など定期的に計画立てての外出のほか に、日常的な散歩や買物をかねたドライブ等、利用者 の希望に沿って、外出の機会を確保している。また、 家族との外出、外泊等の個別支援も行っている。		
(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	日昼は開錠され、防犯の為にセンサーを設置してい る。鍵をかけることの弊害について熟知した上で、戸 外を好まれる利用者への対応や見守りなど、利用者 の自由な暮らしと安全に配慮しながら適切に支援してい 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、併設する有料老人ホーム等と合同で消防訓練 を実施している。訓練には消防署も立会い、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、日常的に地域住民への非常災害時の協力を 呼びかけており、報知器の誤動作で、近隣住民から 問合せがある等の事例も見られた。		
(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	法人の栄養士が栄養バランスやカロリー計算と同 時に、利用者の嗜好や要望が反映されるように配慮し て献立を作成している。キザミやトロミ等、利用者の身 体状況にあった食事形態の提供、利用者ごとの食 事・水分摂取量(必要時)の記録と管理及び主治医へ の情報提供等、適切に支援している。		

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)
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	広い敷地に白い外壁と植樹された花々が良く映える 外観となっている。ホーム内は自然採光で、程よく明る く、広いスペースとなっている。季節を感じる装飾や落ち 着いた色調の家具や壁紙、木のぬくもりを感じるインテ リアで統一されている。リビングには大きなソファやテレビ があり「家庭」として、自然とくつろげるように工夫され 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	洋室にベット、クローゼットが設備されている。利用者 と家族が相談して、寝具や調度品、仏壇や位牌等の馴 染みの物を持参している。どの部屋も利用者や家族 の好みが反映され、印象的でその人らしい居室となっ ていた。		

 は、重点項目。
(数字)は、国の標準例による番号