

1. 評価結果概要表

【評価実施概要】

事業所番号	4071300299
法人名	社会福祉法人 シティ・ケアサービス
事業所名	シティ・ホーム神松寺
所在地	福岡県福岡市城南区神松寺 1-7-1 (電 話) 092-874-2940

評価機関名	福岡県社会福祉協議会		
所在地	福岡県春日市原町 3－1－7		
訪問調査日	平成19年8月7日	評価確定日	平成19年9月11日

【情報提供票より】 (平成19年7月18日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 11 年 10 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	8 人
職員数	8 人	常勤 8人, 非常勤 0人, 常勤換算 8人	

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り
	4 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)	57,140 円	その他の経費(月額)	34,000 円
敷 金	(有) (171,420 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 370 円	
	夕食 250 円	おやつ 円	
	または1日当たり	円	

(4) 利用者の概要 (平成19年7月18日現在)

利用者人数	7 名	男性	0 名	女性	7 名
要介護 1	0 名	要介護 2	1 名		
要介護 3	2 名	要介護 4	2 名		
要介護 5	2 名	要支援 2	0 名		
年齢	平均 86.7 歳	最低 78 歳	最高 96 歳		

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	博愛会病院、油山病院、前田歯科
---------	-----------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

介護保険法施行前の平成11年開設の複合施設(ケアハウス・デイサービス・グループホーム)の中の一つである。高齢者を地域で支援していくことはこれから必要なことであるとの創設者の考えの基に、サービスが展開されている。市の中心地に近く、また交通量の多い道路に面しており、商業地の一角にある。開設以来年数を経てきて、利用者の重度化が進み、より利用者本位の個別支援に力を入れている。重度化や終末期のあり方についても事業所として方針を持ち、看取りの実績もある。事業所は複合施設の右端に位置し、食堂リビングは全面ガラスで庭に面し、季節の草花を見ることができる。廊下は回遊式でベンチが配されており、利用者のそれぞれのペースでの暮らしを支援している。

【重点項目への取組状況】

重点項目①	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) 前回評価の改善課題を職員会議等で話し合い、「成年後見制度の支援」については、積極的に外部及び内部研修を実施し、制度に関して職員の周知を図っている。玄関の施錠に関しては、立地条件等の理由で改善が難しい点もあると思うが、工夫できないか検討してほしい。 今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 自己評価については、まず一人の職員が全体評価を行い、その評価に基づいて全職員が意見を出し、全体評価としている。
重点項目②	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) 運営推進会議は取り組みを開始したばかりであるが、地域生活支援センターの参加を得て、実効ある会議メンバーで構成している。現在の取り組み状況や今後の活動計画等を報告し、委員からの意見・要望・質問等をもらって、今後のサービス向上に活かしている。今後、運営推進会議を定期的に開催してほしい。
重点項目③	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) 家族の要望、意見、苦情等は、家族の来訪時や家族アンケート等で、日頃から聴取するよう努めている。聴取した内容は記録し、より確実に運営に反映させる体制を整えている。
重点項目④	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3) 自治会には参加していないが、自治会の会合には場所を提供し、地域の行事等に職員を中心に積極的に参加して交流を行っている。地域の幼稚園や中学校の体験学習を積極的に受け入れるほか、大学生や専門学校生のボランティアや実習の受け入れも行っている。

項目番号		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
外部	自己			(取り組みを期待 したい項目)	(すでに取り組んでいることも含む)
【Ⅰ 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	法人理念の中に「地域社会におけるノーマライゼーションの実現に向けて」と地域の中での暮らしを支える理念を確立している。その上で、事業所独自の理念を「笑顔の声かけ、思い遣りの心」と掲げている。		
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	管理者と職員は、朝礼・ミーティング時に理念を唱和して共有化・意識化を図り、実践に向けて日々取り組んでいる。		
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、老入会、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	自治会には参加していないが、自治会の会合には場所を提供し、地域の行事等に職員を中心に積極的に参加して交流を行っている。地域の幼稚園や中学校の体験学習を積極的に受け、大学生や専門学校生のボランティアや実習の受け入れも行っている。		
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	全職員は評価の意義を理解している。自己評価については、全職員の意見を集約して作成し、改善への取り組みに対して明確化・意識化を図っている。前回改善課題の「成年後見制度の支援」については、積極的に外部及び内部研修を実施し、制度に関して職員の周知を図っている。		
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	現在の取り組み状況や今後の活動計画等を報告し、委員からの意見・要望・質問等をもらって、今後のサービス向上に活かしている。	○	今後、運営推進会議を定期的に開催してほしい。

項目番号		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)
外部	自己				
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	行政とは日頃から情報をやり取りし、問題点についての問い合わせや実情を報告して、行政とともにサービスの質の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	制度については研修会の参加で学ぶ機会があり、伝達研修で共有化を図っている。テキスト・パンフレット・研修記録・報告書はいつでも確認できるように事業所で保管している。		
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	月1回、ホーム便りを発行して、利用者の日常や行事等の様子を写真も交えて紹介し、家族に配布している。面会の少ない家族には、必要時に個別に電話・手紙で連絡し、情報の提供を行っている。金銭管理については、領収書を送付し、金銭出納帳の確認(署名・押印)を行って、必要時は支出前に家族の同意を得ている。		
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	家族の要望、意見、苦情等は、家族の来訪時や家族アンケート等で、日頃から聴取するよう努めている。聴取した内容は記録し、より確実に運営に反映させる体制を整えている。		
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	職員の異動・退職に際しては十分な引継ぎ期間を向けるようしているが、ここ一年は職員の異動等はない。		

項目番号		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)
外部	自己				
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	採用選考では性別・年齢等での排除はない。職員については、正職員への登用や資格取得を支援している。		
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	人権教育・啓発活動について内部研修を行っている。また、外部で一部職員が受講した後は、伝達研修も行っている。		
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	研修の機会を保障し、全職員が対象となり受講している。内部研修は月2回行い、接遇マナーや心理的なサポートまで、働きながらトレーニングしていくことを進めている。		
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	福岡県グループホーム協議会に加入し、その他法人加入のネットワークの研修会等で、管理者及び職員は他の事業所と交流を行い、サービスの質を向上させていく取り組みをしている。		
【Ⅱ 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	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、場の雰囲気にながら馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	利用開始前に見学を実施し、家族の希望や意見等を聴いて、利用に無理がないように心がけている。自宅や病院訪問を実施し、利用者の十分な情報収集・アセスメントを行って、徐々に馴染めるよう配慮している。		

項目番号		項 目	取り組みの事実	○印	取り組みを期待したい内容
外部	自己		(実施している内容・実施していない内容)	(取り組みを期待したい項目)	(すでに取り組んでいることも含む)
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	重度化が進んでいる中で、得意分野での力の発揮の場面が減り、洗濯物たたみ等わずかになっているが、利用者の人生に寄り添う実践を行っている。		
【Ⅲ 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	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	利用者自ら思いや意向を表明する場面は少ないが、日々のかかわりの中で、利用者のしぐさや表情等から希望、意向の把握に努めている。		
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	介護計画は、職員及び家族の意見を反映して、利用者本位に細かく具体的に立てている。毎日の実践をチェックシートで確認し、日々の介護に活かしている。家族から計画了承の署名・押印をもらっている。		
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	介護計画の見直しは4ヶ月に1回実施している。毎日の実践を確認したチェックシートを見直し時に活用し、現状に即した新たな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	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	利用者・家族の希望に応じて、看取りを含めて支援している。入院に際しては、個別の状況をよく検討し、病院や家族との連携の上、利用者本位のサービスの提供に努めている。		

項目番号		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)
外部	自己				
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	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	家族と連携し、受診に際しては職員が付き添うようにしている。入居前からのかかりつけ医での受診をできるだけ継続し、家族やかかりつけ医の事情等で変更する場合は、家族や医師とも十分話し合いを持っている。24時間受診可能な協力医療機関を確保している。		
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	重度化や終末期に向けた方針がある。家族に対しては個別に希望等のある方のみ説明し、同意を得て、職員を含めて全員で方針を共有している。	○	重度化や終末期に向けた方針の共有について、職員間だけでなく利用者・家族全体に説明して取り組んでほしい。
【Ⅳ 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	プライバシーに配慮した声かけや対応をしている。ミーティングで個人の尊厳やプライバシー保護については話し合っている。現場で注意の必要な場合は、主に管理者が個別に注意や指導を行っている。		
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	日課に沿った一日ではなく、個別のその人らしい利用者本位の暮らしを支援している。起床や食事の時間も一律でなく、利用者のその日の体調や希望等に合わせて、利用者のペースを大切にしている。		
(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	利用者と職員は、食事の盛り付けを共に行い、また談笑しながら、利用者のペースに合わせて同じ食事を共に摂っている。利用者の状態に合わせて、調理を工夫している。		

項目番号		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)
外部	自己				
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	入浴はいつでもできるよう準備している。入浴拒否する利用者には、声かけ等で入浴を楽しめるように支援している。		
(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	食事の盛り付け、洗濯物たたみ等、一人ひとりの力を活かした役割を支援している。		
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	日常的な外出支援は難しいのが現状であるが、外気浴や近所での買い物等、利用者本位の個別支援を行っている。		
(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	玄関は終日施錠している。玄関へのアプローチが坂であり、交通量が多く歩道の無い道路に面している等の立地条件で施錠は必要と考え、この事を前提として家族の同意を得ている。	○	工夫できないか検討してほしい。
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	年3回、避難訓練を実施している。マニュアルもあり、避難経路や避難場所の共有化を図っている。非常用備品を準備している。非常用食料は外部の事業者との契約で非常時には供給されることになっているため、事業所での準備はない。	○	今後はいざという時のために事業所だけの訓練ではなく、地域住民の参加や協力を得ながら、避難訓練等を実施してほしい。非常用食料を事業所で準備してほしい。

項目番号		項 目	取り組みの事実	○印	取り組みを期待したい内容
外部	自己		(実施している内容・実施していない内容)	(取り組みを期待したい項目)	(すでに取り組んでいることも含む)
(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	献立は利用者の嗜好を考慮しながら栄養士が立て、看護師を通して医師の専門的アドバイスやチェックを受けている。栄養摂取量及び水分摂取量については、チェック表に記録している。		
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	廊下にはベンチを配置している。食事中にはテレビを消し、早く食事が済んだ利用者には声かけで好みのビデオを観てもらうこともある。採光はレースカーテン等で調整している。		
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	各居室には馴染みのものが持ちこまれ、家族の写真が飾られているところもある。落ち着いた雰囲気、本人が居心地よく過ごせるよう工夫している。		

※ は、重点項目。