

## 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	グループホーム シティ・ホーム神松寺
所在地	福岡市城南区神松寺1丁目7-1 (電話) 092-874-1294

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20年7月24日	評価確定日	20年 9月 8日

【情報提供票より】 (平成20年 7月 7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	9 人	常勤	8人, 非常勤 1人, 常勤換算 8.75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)			
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	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20年 7月 7日現在)

利用者人数	8名	男性	0名	女性	8名
要介護1	0名	要介護2	1名		
要介護3	2名	要介護4	3名		
要介護5	2名	要支援2	0名		
年齢	平均 85.7歳	最低	73歳	最高	97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】

高齢者複合施設の中の一つであり、市の中心地に近く交通量の多い道路に面し、大型商業施設も近くにある商業地の一角にある事業所である。地域社会に貢献したいとの事業方針のもと、高齢者も地域の中で支援していく必要があるという創設者の考えに沿って、サービスが展開されている。開設以来9年近くを経過し利用者の重度化も進む中、利用者一人ひとりの人生に寄り添う利用者本位の個別支援に力を注いでいる。重度化についての指針を持ち、地域の在宅治療専門医の協力・連携と利用者・家族の希望を取り入れながら対応している。廊下は回遊式が採用され各所に休息と会話が楽しめるベンチを配置する等、居心地の良い工夫が随所に見られる。

### 【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)
	前回評価については改善課題を職員間で話し合い、改善シートを作成し改善に取り組んでいる。「運営推進会議を生かした取り組み」については、定期的な開催を実施し、活発な推進会議を行っている。
重点項目②	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	一人の経験ある中心的職員が施設長・管理者の意見を聞きながら素案を作成し、ミーティングの場で全職員に提示し、話し合いを行い共通認識を持ったうえで作成している。
重点項目③	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)
	定期的開催し、利用者の現状・事業所活動を報告し、委員からの意見・要望・質問等を貰っている。改善課題についても会議では話し合い、経過の報告がなされ、改善に取り組んでいる。
重点項目④	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を中心に聴き取りを行っている。苦情については第三者窓口の紹介と法人設置の第三者委員も公表している。
重点項目⑤	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	介護福祉士養成の専門学校・ヘルパー養成課程の実習受け入れ、中学生の併設施設での体験学習時の事業所訪問がある。

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				
<b>【I 理念に基づく運営】</b>					
<b>1. 理念の共有</b>					
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るサービスとして、事業所独自の理念をつくりあげている	事業所独自の理念があり、地域密着型の視点が含まれている。また、理念の下に全職員で考えた、わかりやすい今年の「スローガン」を掲げている。		
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	朝礼時にスローガンを唱和し共有化を図っている。事業所理念は事務所内に掲示され、ミーティング時、毎日の個別処遇実践の中で意識化を図り共有化されている。		
<b>2. 地域との支え合い</b>					
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	介護福祉士養成の専門学校・ヘルパー養成課程の実習受け入れ、中学生の併設施設での体験学習時の事業所訪問がある。	○	重度化の中で地域との交流に難しい面はあるがボランティアの受け入れ・地域行事への参加等を通して、地域の人々との交流を深めてほしい。
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
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、一人の職員が素案を作り、施設長・管理者の意見を聞き、ミーティングの場で全職員に提示し、話し合いを行い共通認識を持ったうえで作成している。前回評価については職員間で話し合いを持ち、改善シートを作成し、運営推進会議の意見も参考しながら改善に取り組んでいる。		
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、そこの意見をサービス向上に活かしている	定期的開催し、利用者の状況・サービス実態の報告をしている。外部評価への取り組みについても、委員の意見を参考にしている。会議の中で参加の医師からノロウイルス流行を助言され、すぐに対策を再確認し、適切な対応を行った。		

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	<p>○市町村との連携</p> <p>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</p>	<p>運営推進会議参加以外でも地域包括支援センターとの連携・交流はあり、区役所の窓口にもできるだけ足を運び、行政とより多く接触を持ち、相談をし意見交換を行っている。</p>		
7	10	<p>○権利擁護に関する制度の理解と活用</p> <p>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</p>	<p>制度に関して利用者家族に資料等があれば案内し、説明している。職員は制度に関する外部・内部研修に参加し、伝達研修も行われ共有化が図られている。テキスト・パンフレットもある。</p>		
<b>4. 理念を実践するための体制</b>					
8	14	<p>○家族等への報告</p> <p>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</p>	<p>便りは3ヶ月に1回発行し家族に郵送している。利用者の暮らしぶり・行事の様子が多数紹介され、職員異動も載せている。家族来訪時は健康状態も含めて報告し、緊急時は電話連絡、その結果報告、必要時は医師から直接報告も行っている。金銭管理については毎月郵送で報告を行い、家族の署名・押印を貰っている。</p>		
9	15	<p>○運営に関する家族等意見の反映</p> <p>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</p>	<p>家族の来訪時には意見を聞くよう努力している。苦情対応は第三者窓口の説明を行い、第三者委員も公表している。重度化が進み散歩等外出の機会が難しい中、利用者が安定している時に個別に声掛けし臨機応変に外出の機会を設け、家族の希望をケアに反映している。</p>		
10	18	<p>○職員の異動等による影響への配慮</p> <p>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</p>	<p>法人内の異動はあるが、必要以上の異動は避けている。引き継ぎの期間は十分に取り、引き継ぎ票を作り活用して、利用者には不安を与えないように配慮している。</p>		

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				
<b>5. 人材の育成と支援</b>					
11	19	<p>○人権の尊重</p> <p>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>採用選考等での性別・年齢等での差別はなく、配置・教育訓練等での差別もなく安心して働ける職場環境が提供されている。</p>		
12	20	<p>○人権教育・啓発活動</p> <p>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>人権教育に関しての内部・外部研修の参加機会は全職員に与えられており、外部研修については伝達研修も確実に行われ、記録・報告書がある。その啓発活動にも取り組んでいる。</p>		
13	21	<p>○職員を育てる取り組み</p> <p>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>職員は月1回の法人運営の各事業所合同の内部研修に参加でき、希望する外部研修を受ける機会が与えられている。外部研修については伝達研修も行い、共有化している。</p>		
14	22	<p>○同業者との交流を通じた向上</p> <p>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>グループホームのネットワークに加入し、研修会等に参加し交流を行っている。ブロックの文化祭には、職員がボランティアとして参加し交流を持っている。他事業所とも必要時には情報交換を行っている。</p>		
<b>【Ⅱ 安心と信頼に向けた関係づくりと支援】</b>					
<b>1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応</b>					
15	28	<p>○馴染みながらのサービス利用</p> <p>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</p>	<p>利用開始前には家族の事業所見学をお願いし、職員は自宅訪問・病院訪問を行っている。家族・本人の希望・意向を確認し、話し合いを持ちながら、馴染みの関係を築き支援を行っている。</p>		

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				
<b>2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援</b>					
16	29	<p>○本人と共に過ごし支えあう関係</p> <p>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か喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている</p>	<p>利用者と職員は、食事の盛り付けやおやつ作り、編物等を一緒にしながら、生活や人生の知恵を学び、支えあう関係を築いている。</p>		
<b>【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】</b>					
<b>1. 一人ひとりの把握</b>					
17	35	<p>○思いや意向の把握</p> <p>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</p>	<p>日々の関わりの中で、利用者の思いの把握に努めており、重度化した利用者に対しても、日々の表情や発せられる単語から希望しておられることを察知している。家族からもこれまでの生活ぶりや要望を聴き取りながら、個別のケアに取り組むよう努力している。</p>		
<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	<p>○チームでつくる利用者本位の介護計画</p> <p>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</p>	<p>介護計画は、利用者、家族の意向やかかりつけ医の意見を参考にして、職員全員の意見を反映しながら作成している。家族への説明を行い、同意の署名・押印を貰っている。</p>		
19	39	<p>○現状に即した介護計画の見直し</p> <p>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</p>	<p>6ヶ月毎に見直しを行い、また利用者の状態変化や状況に応じてケアの内容の見直しを行い、家族への同意を得ている。</p>		
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>					
20	41	<p>○事業所の多機能性を活かした支援</p> <p>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</p>	<p>本人及び家族の希望を大切に、重度化が進んでも協力医等の支援を得ながら、生活が継続できるように体制を整えている。利用者が入院した場合は、職員が定期的に病院を訪問して医師等と家族との連携に努め、早期退院の支援を行っている。</p>		

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				
<b>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</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	本人及び家族の希望を大切にし、今までのかかりつけ医や医療機関の受診を柔軟に支援し、それらの機関との連携に努めている。		
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	早期から「重度化、看取りに関する指針」に沿い、本人及び家族、かかりつけ医と話し合いを重ねながら、全員で方針を共有している。		
<b>【IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援】</b>					
<b>1. その人らしい暮らしの支援</b>					
<b>(1) 一人ひとりの尊重</b>					
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	職員は、個人情報保護規程を内部研修等で意識化するように努めており、言葉かけやケアに留意している。		
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	一日の大まかなスケジュールはあるものの、利用者の状態や体調に応じながら、本人の希望するその日を支援している。		
<b>(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</b>					
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	盛り付け、片づけ等を、利用者の状態に応じて一緒にしている。職員は、利用者の食事介助を行いながら、同じ食卓を囲んでいる。		

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	<p>○入浴を楽しむことができる支援</p> <p>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</p>	<p>曜日や時間を固定せず、利用者の希望やタイミングを計り、入浴拒否の利用者には、言葉掛けも工夫して入浴の支援を行っている。重度化した利用者についても、体調や状態に十分留意しながら支援を行っている。</p>		
<b>(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</b>					
27	61	<p>○役割、楽しみごと、気晴らしの支援</p> <p>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</p>	<p>職員は利用者が出来ることや得意なことを把握し、編物、歌等楽しみごと、気晴らしの支援をしている。</p>		
28	63	<p>○日常的な外出支援</p> <p>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</p>	<p>気候や利用者の体調に応じて事業所内の庭に出たり、買物に出かけるなどの支援を行っている。</p>		
<b>(4) 安心と安全を支える支援</b>					
29	68	<p>○鍵をかけないケアの実践</p> <p>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</p>	<p>立地条件への配慮から家族は施錠を希望し、同意のもと、玄関を施錠している。運営推進会議でも協議している。全職員は施錠の弊害を理解しており、利用者の外出傾向等を把握し中庭での外気浴を行う等工夫を行っている。</p>		
30	73	<p>○災害対策</p> <p>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</p>	<p>年2回消防署の協力を得て、母体法人と一緒に避難訓練を実施している。マニュアルがある。非常用の食料は、外注している業者倉庫に備蓄している。また医薬品を準備している。</p>	○	<p>今後いざという時のために、非常食や備品について、事業所で準備してほしい。</p>

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				
<b>(5) その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援</b>					
31	79	<p>○栄養摂取や水分確保の支援</p> <p>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</p>	<p>食事摂取量及び水分摂取量の記録が全利用者分ある。献立は利用者の嗜好を伝え、栄養士が月1回作成している。利用者に応じた調理方法やスポーツ飲料等を利用する等、工夫をしている。</p>		
<b>2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり</b>					
<b>(1) 居心地のよい環境づくり</b>					
32	83	<p>○居心地のよい共用空間づくり</p> <p>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</p>	<p>玄関には生け花が、共用空間には所々に利用者の作品が飾られている。一休みできるよう廊下の所々に造りつけの椅子がある。台所のカウンターキッチンからは利用者の様子が伺えるようになっており、庭に面した窓には西日を避けるためよしずを使用する等、工夫している。</p>		
33	85	<p>○居心地よく過ごせる居室の配慮</p> <p>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</p>	<p>利用者の馴染みの家具や小物等が持ち込まれ、その人らしい個性が尊重された居室になっている。</p>		

※  は、重点項目。