

## 1. 評価報告概要表

作成日 平成21年 2月20日

## 【評価実施概要】

事業所番号	4070901592
法人名	協栄興産株式会社
事業所名	ふれあいの家 住吉
所在地 (電話番号)	福岡市博多区住吉5丁目10番24号 (電話) 092-472-2444

評価機関名	株式会社 アトル		
所在地	福岡市博多区半道橋2-2-51		
訪問調査日	平成21年2月9日	評価確定日	平成21年2月24日

## 【情報提供票より】(21年1月15日事業所記入)

## (1) 組織概要

開設年月日	平成 17年 3月 1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	9 人	常勤	7人, 非常勤 2人, 常勤換算 4.8人

## (2) 建物概要

建物形態	単独型	新築
建物構造	鉄骨 造り	
	3階建ての	1階 ~ 3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)	80,000 円	その他の経費(月額)	実費 円	
敷金	有( 円)	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( 500,000 円)	有りの場合 償却の有無	有/無	
食材料費	朝食	500 円	昼食	500 円
	夕食	700 円	おやつ	円
	または1日当たり 円			

## (4) 利用者の概要(10月24日現在)

利用者人数	9名	男性	2名	女性	7名
要介護1	1名	要介護2	3名		
要介護3	2名	要介護4	2名		
要介護5	1名	要支援2	0名		
年齢	平均 78歳	最低	55歳	最高	90歳

## (5) 協力医療機関

協力医療機関名	百年橋クリニック
---------	----------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

法人代表者の親族の介護を家庭的な環境で行いたいとの思いでふれあいの家を設立し地域の方が住み慣れた場所で生活できるよう支援を行っている。市内に数箇所のホームがあり法人内で共同での行事や催し物を行い利用者、職員ともに大きな家族のように連携を取っている。当ホームは市の中心部に位置し商業ビルやマンションが建ち並ぶ中、近隣には一戸建ての民家もあり 大きな神社の行事にも参加する等地域との交流も図られている。また、法人全体の内部研修が充実しており 職員は積極的に学ぶ姿勢を持っている。研修は定期的実施され職員の質の向上に努めている。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目	前回評価での主な改善課題とその後の取り組み、改善状況(関連項目:外部4)
	前回評価を運営推進会議にて報告し法人、ホームで話し合いを行い課題に取り組み徐々に改善されている。
重点項目	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	管理者は職員へ評価の意義を伝え、ミーティングにて職員全員で意見を出し合い自己評価を管理者がまとめた。自己評価に対し職員からの意見が活発に出され、ホームの現状を確認することができた。
重点項目	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)
	今年度は1回のみ開催となっている。出席者は利用者、家族代表、公民館々長、自治会長、地域包括支援センター職員、法人関係者でホームの現状、外部評価を報告し、地域の行事や活動等情報収集を行っている。3月に開催予定しているが、ホームの現状や活動を地域に伝えたり地域から情報を収集し地域との交流を図る為にも概ね2ヶ月に1回開催することが求められる。
重点項目	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)
	ホーム内外の苦情相談窓口は契約時に文書と口頭で説明している。家族の面会時に要望等を聴き取り申し送りノートに記録し、全職員が目を通し確認しミーティングにて話し合い対応している。運営推進会議にも家族の出席がある為、その場で聴き取りを行うようにしている。
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)
	町内会に入会し町内会役員を引き受け活動に参加しており、女性の会にも参加し茶話会や手芸活動に参加している。近隣の方々とも気軽に声を掛け合い挨拶等交わっている。中学校、高校生の体験学習、ボランティアの受け入れや子ども育成会の活動にも参加する等地域に溶け込み地域の一員として交流を図っている。

## 2. 評価報告書

(  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あげている	法人の理念とは別に、職員全員で話し合っ決めて目標を1年毎に定めている。今年は「統一」を目標にしている。地域の方に接することや関わり方の統一、利用者への対応の統一としている。		
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	職員全員が目につく場所に掲示し、ミーティングで日々の業務で理念が活かされているか確認し全員で話し合いホーム全体で理念の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	町内会に入会し役員を引き受け町内会活動や行事に関わっている。女性の会にも参加し茶話会等に参加しており、地域の方々と気軽に声を掛け合う関係となっている。また近隣の中学生の体験学習や高校生のボランティアの受け入れを行っている。ホームの餅つきに子供会を招待し一緒に楽しんだり、地域の一員として交流を図っている。		
の					
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	管理者は職員へ評価の意義を伝え、ミーティングにて職員全員で意見を出し合い自己評価を作成している。前回の評価での改善事項についても本部を含めホーム全体で話し合い改善に努めている。		話し合いは行っているが、前回評価の改善点の改善項目がそのまま今回の評価の結果となっているものが多い。ホームで再度話し合いを持ち改善に向けて計画を立て取り組むことが望まれる。
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	1年に1回の開催となっている。出席者は利用者、家族代表、自治会々長、公民館々長、地域包括支援センター職員、法人関係者等となっており、外部評価の報告、ホームの現状、行事等の報告を行い、出席者からの情報収集を行っている。		運営推進会議を開き地域や家族との情報交換を行い、ホームの姿を確認することも必要ではないだろうか。3月に開催予定であるのでそれをきっかけに定期的開催することが求められる。

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)
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	介護保険更新時やその他必要な時は出向くことはあるが、市との連絡等は本部を通じて行っている。		必要な時は連絡を取っているが、ホームの通信や行事のお知らせ等を持参し気軽に行き来できる関係を作るよう取り組みを期待する。
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	内部研修の実施と、外部研修の参加後資料を回覧し職員に周知させている。契約時に家族へ資料を渡し制度の説明を行っている。		
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	家族の面会時や、月に一度の「ふれあい通信」で利用者の健康状態や暮らしぶり、職員の異動についても報告している。金銭に関しては預かり金のある利用者の家族に月に一度明細を送付し報告を行っている。しばらく面会に来られていない家族へは電話やメールで報告を行っている。		
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	ホーム内外の苦情相談窓口は契約時に文書と口頭で説明を行っている。家族の面会時や運営推進会議で話す機会を設け表出できるよう努めている。苦情や意見があった場合には申し送りノートに記入し全職員が目を通し確認し話し合い対応をしている。		
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	本社と話し合い、できるだけ異動や離職がないように努めている。職員のスキルアップを兼ねた異動はあるが、その場合は利用者、家族へ知らせており「ふれあい通信」にも掲載している。引継ぎは職員の中で指導者を決め引継ぎ指導を行っている。		

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 (すでに取組んでいることも含む)
5.人材の育成と支援					
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</p>	<p>職員の募集・採用にあたり性別や年齢で制限することはない。年齢、性別のバランスを考慮して配属するようにしている。職員の趣味や特技をレクリエーションや料理等で活かしている。資格取得のための勤務調整も臨機応変に行い、職員のスキルアップや力の発揮のために配慮している。</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>人権については内部研修で話し合っている。職員は日々、利用者への接し方を振り返り、管理者が職員個別に指導することもある。年に1回は法人全体で研修を実施している。</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>法人全体での勉強会はケアプラン、食事、医療、レクリエーションの委員会があり担当者が勉強会を開いている。また、新人職員から段階的に研修を受ける機会を作っている。外部研修への案内にて参加し報告書はホーム内で閲覧しいつでも情報収集できるようにしている。</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組みをしている</p>	<p>管理者、職員の顔見知りホームとの情報交換はできるようになったが、近隣のホームとの交流の機会は少なく、勉強会等は今後検討課題である。</p>		<p>近隣のグループホームとのネットワークを作り、合同の勉強会、相互訪問などを行うことにより多方向からホームを確認したり情報交換ができ、更なるサービス向上に繋がるのではないだろうか。</p>

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>.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	<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>サービス利用前には、面談や自宅訪問を行い、まずは職員と顔なじみになることで少しでもホームに馴染みやすくなるよう配慮している。また、3泊4日の体験入居を行っており、体験中の様子は家族へ随時報告、説明している。</p>		
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	<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>利用者と職員と一緒に生活し家族のように接していくことで利用者が職員の体調を気遣ってくれたり職員が楽しい話をすると利用者が笑う。このような何気ないことだが、ホーム全体が笑いの絶えない雰囲気を作っている。</p>		
<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>					
1.一人ひとりの把握					
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>本人や家族との何気ない会話から本人の状況、趣味を聴き取り、本人の表情等から思いや意向を把握し確認している。把握した思いは分かりやすいアセスメントに記録している。</p>		
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	<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>日々の関わりの中の利用者の希望や、家族の意見、医師の意見書を取り入れて計画を作成し、全職員で話し合いを行い本人の意向や思いが反映された計画であるか確認している。</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</p>	<p>毎日ケアプランが達成できたかをチェックすることで状態の変化を早く気付くことができ、計画の見直しに役立っている。3ヶ月に1回のモニタリングと状態の変化に伴い計画を変更している。</p>		

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.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	家族が受診に付き添えないときには職員が代わったり、特別な場所への外出の支援や、家族の宿泊等受け入れている。利用者が入院した場合は病院へ出向き状態の確認や洗濯物の交換等行い家族の負担軽減の支援を行っている。		
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	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	契約時にホームの協力医に変更される利用者がほとんどであるが、希望に応じて個別に他科受診している利用者もおられる。協力医による往診が1週間に1回、看護師による訪問が1週間に1回あり、日頃の状態や状態の変化を報告し、常に連携を取っている。		
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	「看取り介護についての同意書」を作成し、ホームとしての方針を説明して全家族の同意を得ている。重度化した場合はその都度家族へ報告し、繰り返し話し合うようにしている。		
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	職員は利用者一人ひとりのプライバシーを損ねることがないようにトイレの声かけをさりげなくしたり配慮をしている。個人の写真の使用に関しては同意書にて同意を得ている。個人記録は事務所の棚に保管されているが、目に付き手に触れるところに置いてある。		利用者の個人のプライバシーには配慮されているが、個人記録の保管場所を第三者の目に付かないよう工夫をしていただき、個人情報の保護を徹底することが望まれる。
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	おおまかな1日の流れはあるが、本人のペースに合わせて、その日にしたいことを優先し過ごせるよう声をかけ確認している。近隣への買い物や美容室へ行くこと等希望に沿って援助している。		

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 (すでに取組んでいることも含む)
(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	食事はその日その日の利用者の希望を取り入れながら職員が献立を考えている。誕生日には本人の好物を献立に取り入れている。利用者も下ごしらえや盛り付け、片付け等できる事を行っている。利用者と職員と一緒に同じ食事をとっており、会話をしながら和やかな食事の時間を過ごしている。		
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	時間や曜日の決まりは無く、本人の希望するときに入浴できるよう援助を行っている。入浴を拒否する利用者へは清拭や部分浴等にて清潔保持や安眠の支援を行っている。		
(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、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	食事の盛り付けや、後片付け等役割や、プランターの花壇造り、生け花を楽しむ利用者があり本人の力や特技を活かしている。また、季節感を味わうことのできる花見や、ドライブ、デパートへの外出等気晴らしの支援を行っている。		
28	63	日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさず、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	利用者のその日の希望や体調、気候など考慮しながら、近隣の神社へ散歩に行ったり レストランで食事や喫茶を楽しむ等日々支援している。		
(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	日中は鍵をかけておらず、常に職員が見守りを行い利用者の安全に心がけている。居室は本人の希望により鍵の掛かる部屋もある。		
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	緊急時対応マニュアルに基づき、シミュレーション等を行っている。日中を想定した避難訓練は実施しているが夜間を想定した訓練が行われていない。近隣の方からの協力援助は町内会長を通じ依頼している。備蓄品は乾パン、缶詰、飲料水等準備している。		ホームは3階建てで住宅が密集している環境の為、他からの火災も想定し特に夜間の誘導、避難訓練は全職員がマスターし利用者の安全を守るべく実施していただきたい。

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)
(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	食事の献立は調理師の資格を持った職員が立てており、栄養バランス、カロリー等考慮している。食事摂取量は全利用者、水分摂取量は必要な利用者の記録を取り、日頃に健康管理に役立てている。		
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	ホームの玄関周りには花が植えられ、街中ではあるが心が和むよう配慮されている。玄関の中には収納式の椅子があり、利用者の外出時の役にたっている。また、各階の壁面や、洗面所、エレベーター内等管理者の手造りの手芸品が飾られ家庭的な雰囲気を出している。		
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	利用者の使い慣れた家具を持ち込み、個々に合わせた配置がされ個性のある部屋で居心地良く過ごしている。		