

### 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	H21年 9月 10日
評価確定日	H21年 10月 30日

【情報提供票より】 (平成21年8月14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
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21年8月25日現在)

利用者人数	8 名	男性	1 名	女性	7 名
要介護1	0 名	要介護2	1 名		
要介護3	1 名	要介護4	4 名		
要介護5	2 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 86.3 歳	最低	75 歳	最高	98 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にある事業所で、市の中心地に近い商業地の一角にある。花のプランターや緑に囲まれ、和やかで暖かみのある家庭的雰囲気がある事業所である。「地域社会におけるノーマライゼーションの実現を行う」という運営理念を掲げ、利用者主体のサービス提供を重視した支援を、管理者や職員が一体となって心がけ実践している。「その人らしさ」を大切にという考えのもと、個々のペースや意向を尊重したケアを行うために職員が創意工夫を凝らしながら支援をしている。医療機関と密な連携を取り、重度化が進む中でも安心して過ごせる体制となっていて、看取りの実績もある。利用者との馴染みの関係を重視し、職員が働きやすい環境作りにも力を注いでいる。

【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)
	前回評価での課題について全職員で話し合い、改善計画を立てている。評価を活かして具体的な改善に一部取り組んでいる。
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)
	自己評価は全職員でグループに分かれて意見交換を行い、グループリーダーが中心となって集約している。
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)
	運営推進会議を定期的に開催し、率直に意見や要望を言えるような関係作りに努めている。意見や要望は日頃のケアに結びつける取り組みを行っている。会議録がある。
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)
	家族来訪時は、意見や要望を気軽に表出できるような雰囲気作りや声かけを行っている。家族の意見や要望は会議で共有し、介護計画に反映させている。また、家族等へ事業所以外の苦情に関する第三者相談窓口を利用開始時等に説明している。
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)
	地域の清掃活動や行事への参加や近隣の小学校と交流、事業所主催の催しを開催する等している。自治会会合の場として事業所を開放し、積極的に地域と交流することに努めている。また、学生ボランティアや実習生を受け入れている。

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				
<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	事業所独自の理念に地域密着型サービスの視点がある。また、全職員で考えた今年の目標も掲げている。		
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、朝礼に唱和し、会議や勉強会等で理念から具体的なケアについて意見の統一を図り、実践に向けて日々取り組んでいる。		
<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	地域の清掃活動や行事への参加や近隣の小学校と交流、事業所主催の催しを開催する等している。自治会会合の場として事業所を開放し、積極的に地域と交流することに努めている。また、学生ボランティアや実習生を受け入れている。		
<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	前回評価での課題について全職員で話し合い、改善計画を立てている。評価を活かして具体的な改善に一部取り組んでいる。自己評価は全職員でグループに分かれて意見交換を行い、グループリーダーが中心となって集約している。		
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	運営推進会議を定期的に行い、率直に意見や要望を言えるような関係作りに努めている。意見や要望は日頃のケアに結びつける取り組みを行っている。会議録がある。		

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				
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	行政との連携を密に取り、サービスに関する課題の話し合いを行い、課題解決に向けて協働している。事業所のパンフレットを持参する等の働きかけもある。		
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	管理者や職員は、制度について内部及び外部研修で学ぶ機会を設け、報告・伝達研修で共有化を図っている。パンフレット・研修記録・報告書がある。利用者や家族には、利用開始時や運営推進会議時等、必要に応じて説明している。		
<b>4. 理念を実践するための体制</b>					
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	3ヶ月に1回、事業所便りを発行し、利用者の暮らしぶりや行事の様子、職員の紹介等を報告している。また、来訪時は必ず状況を報告し、緊急時等は電話で対応している。金銭管理については、家族から了解を得たうえで立替を行っている。立替金出納簿を作成し、月1回、明細と領収書のコピー等を送付している。		
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	家族来訪時は、意見や要望を気軽に表出できるような雰囲気作りや声かけを行っている。家族の意見や要望は会議で共有し、介護計画に反映させている。また、家族等へ事業所以外の苦情に関する第三者相談窓口を利用開始時等に説明している。		
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	利用者が継続して馴染みの職員から支援が受けられるような体制を構築し、異動や離職を必要最小限に抑える努力をし、利用者へのダメージを防ぐ配慮をしている。		

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				
<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>職員の募集・採用にあたっては、性別や年齢等に関係なく、資格や適性を重視している。職員の意見や要望を尊重した業務改善や、職員がスキルアップできるように段階に応じた研修や勉強の機会を確保している。</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>人権に関する外部研修に参加している。内部研修にて伝達報告を行い、共有化を図っている。パンフレット・研修記録・報告書がある。</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>管理者は、職員が段階に応じた研修に参加できるよう配慮している。また、外部研修受講者による伝達研修を行っている。研修資料等がある。</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>管理者は同業者との相互訪問の交流がある。</p>	○	<p>運営者は、多くの職員が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よう取り組んでほしい。</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、見学や職員による自宅訪問等を行っている。利用開始時は利用者の意向やペースを尊重し、集中的に見守りや観察を行っている。時間をかけて話を聴く等コミュニケーションを重視し、本人が徐々に事業所に馴染めるよう工夫している。</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>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>料理や花の水遣り等を共に行い、暮らしの知恵等、職員が知らない知識を利用者から教えてもらう場面がある。利用者の得意分野で力を発揮してもらいながら、職員と利用者が共に過ごし、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>利用者一人ひとりの希望や意向を、利用者の言葉や表情、行動等から把握に努めている。また、日常的に意見や要望を聴取する等の工夫もある。意思疎通が困難な場合は、家族から生活歴等を聴取し、本人本位に検討している。</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>本人や家族の意向や希望を尊重しながら、個別具体的な介護計画を作成している。会議や意向聴取表により、職員の意見や気づきも、その都度介護計画に反映させている。家族へ介護計画を説明し、同意に関する押印をもらっている。</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>3ヶ月に1回、また利用者の状態変化や状況に応じて、介護計画を見直している。毎月の会議で話し合い、介護計画の見直しに反映させている。</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>利用者が入院した際には、医療関係者や家族と連携を図り、早期退院に向けて取り組んでいる。本人や家族の状況に応じて、通院等は個別に対応している。</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>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、かかりつけ医または24時間対応の事業所協力医での受診を支援している。家族に電話で状況報告をしている。		
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	重度化した場合や終末期のあり方について事業所の方針があり、利用者開始時や折に触れて家族へ説明している。家族ならびに主治医、全職員で話し合い、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	利用者のプライバシーに配慮した声かけや対応をしている。会議や内部研修で個人の尊厳やプライバシー保護について話し合い、対応を徹底している。		
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	起床や食事の時間は一律でなく、利用者のその日の体調やペースを大切にし、希望にそって支援している。		
<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、一緒に準備や食事、片付けをしている。職員は、利用者と楽しく会話しつつ介助をさり気なく行い、利用者と同じものと同じテーブルで食べている。		

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	利用者の体調や希望に合わせて、柔軟に支援している。入浴拒否の人については、対応する職員を変えたり、時間をずらす等工夫をして、入浴を楽しめるように支援している。		
<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	○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	職員は利用者のできることや得意なことを把握し、花の水遣り、らっきょう漬、裁縫等、楽しみごとも含めて一人ひとり支援をしている。		
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	天候や一人ひとりの状態に応じて、散歩や買い物、ドライブ等を行っている。季節の行事に合わせた外出支援を企画し、戸外に出かけられるよう支援している。		
<b>(4) 安心と安全を支える支援</b>					
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	居室は施錠していない。玄関は利用者の状態や立地条件でやむを得ず施錠しているが、運営推進会議の議題で取り上げる等し、全職員は鍵をかけることの弊害を理解している。玄関の施錠については家族への説明を行い、同意を得ている。	○	利用者の安全を考慮しながら、センサーを使用する等様々な工夫をし、鍵をかけないケアに取り組んでほしい。
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	マニュアルを作成し、避難経路や場所について共有化を図っている。年2回、消防署の協力を得ながら避難訓練を実施している。併設のケアハウスに非常用食料や飲料水、その他備品を準備している。	○	今後は非常時に備え、地域住民の参加や協力を得ながら避難訓練を実施してほしい。

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				
<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、栄養士がチェックしている。朝食は毎回和洋から選択でき、利用者の嗜好を反映させるよう定期的に検討している。</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>共用空間は行事の写真や生け花等を飾り、使いやすいテーブル、ソファ、手すりを配置し、落ち着いた家庭的雰囲気がある。窓からの採光、テレビの音量や職員の声は、利用者にとって不快と感じないように配慮している。</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>居室には利用者の使い慣れた小筆筒、ラジオ、椅子等を持ち込み、思い出の品や写真、人形等が飾られている。利用者が居心地よく過ごせるような工夫をしている。</p>		

※  は、重点項目。