

## 1. 評価結果概要表

### 【評価実施概要】

事業所番号	4070801727
法人名	メディカル・ケア・サービス九州株式会社
事業所名	愛の家グループホーム笹松
所在地	福岡県福岡市東区笹松新町3-3 (電話) 092-626-8030

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 10月 30日
評価確定日	H21年 12月 15日

### 【情報提供票より】 (平成21年10月1日事業所記入)

#### (1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 16年 11月 1日
ユニット数	2 ユニット
利用定員数計	18 人
職員数	15 人
常勤	13人
非常勤	2人
常勤換算	15.2人

#### (2) 建物概要

建物構造	木造平屋 造り
	1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)	72,750 円	その他の経費(月額)	21,000 円	
敷金	有( 円)	(無)		
保証金の有無(入居一時金含む)	(有)(250,000 円)	有りの場合償却の有無	有	
食材料費	朝食	円	昼食	円
	夕食	円	おやつ	円
	または1日当たり	1,050 円		

#### (4) 利用者の概要 (平成21年10月1日現在)

利用者人数	18 名	男性	2 名	女性	16 名
要介護1	0 名	要介護2	6 名		
要介護3	5 名	要介護4	2 名		
要介護5	5 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 82.8 歳	最低	72 歳	最高	97 歳

#### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	医) 八木病院・医) F A A おおつかクリニック・エンゼル歯科医院
---------	-------------------------------------

### 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

生活道路に面した住宅街にあり、平屋建て和風の外観を持つ2ユニットの事業所である。近くにマンションや商店がある。食事は毎日栄養士が担当し、食の面から健康管理を行っている。地域との交流も積極的に参加・協力しており、「こども110番」も引き受け、地域と共催の行事も定着している。利用者同士が家族のようにいたわり合い、和やかに過ごすことができるよう支援を行い、和やかで暖かみのある雰囲気をつくっている。家族会の活動も家族主導で行われ、家族が意見等を言いやすい関係を築いている。利用者の重度化が進む中、終末期となっても安心して過ごせる体制を目指している。

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)
	前回評価での改善課題はないが、よりよい事業所を目指し、自分たちで課題を見出して改善計画を立て、具体的な改善に取り組んでいる。
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、ユニット毎に項目を区切りながら全職員で取り組んでいる。その後、管理者が意見を集約したものを毎朝少しずつ読み上げ、意識づけを行っている。
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、地域情報の収集や利用者の無断外出時の捜査協力依頼を行っている。また、事業所の活動報告等を行い、地域と合同の夏祭りを開催する等、会議を活かしてサービス向上につなげている。
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)
	意見箱を設置している。家族来訪時は意見や要望を気軽に表出できるように居室入口に担当者の写真を掲示し、雰囲気作りや声かけを行い、また、電話等で意見や要望の確認を行っている。行事に合わせて家族会を開催し、法人が家族アンケートを実施する等、それらを運営に反映させている。
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)
	事業所内に地域交流室があり、地元住民が集会所として活用している。地域清掃や公民館行事、運動会への参加等、自治会及び公民館行事に積極的に参加し、また「こども110番」を引き受ける等、地域の人々と交流することに努めている。

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				
<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	「地域の人々とのふれあいを大切にする」と地域密着型サービスの視点があり、各ユニットにも「その人らしさ」を支える独自の理念をつくりあげている。		
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時に理念を唱和し、ミーティングやカンファレンス等の機会を通じて理念を共有し、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	事業所内に地域交流室があり、地元住民が集会所として活用している。地域清掃や公民館行事、運動会への参加等、自治会及び公民館行事に積極的に参加し、また「こども110番」を引き受ける等、地域の人々と交流することに努めている。		
<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	自己評価は全職員で取り組んでいる。管理者は意見を集約したものを朝礼時に読み上げ、意識づけを行っている。前回評価での改善課題はないが、よりよい事業所を目指し、自分たちで課題を見出して改善計画を立て、具体的な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	運営推進会議を定期的に行い、地域情報の収集や利用者の無断外出時の捜査協力依頼を行っている。また、事業所の活動報告等を行い、地域と合同の夏祭りを開催する等、会議を活かしてサービス向上につなげている。		

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				
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	事業所は、行政へ訪問の機会を多く持ち、利用者や運営の相談や報告を行い、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	制度に関して、管理者や職員は、外部研修や報告・伝達等内部研修を行い、必要な場合は家族へのアドバイスや支援を行っている。また、利用者・家族へ見学や入居時に説明し、入居後は必要に応じて説明を行っている。		
<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	月1回、事業所便りを発行し、担当者のお手紙コーナーを設け、利用者の暮らしぶりや行事の様子を知らせている。家族来訪時は状況報告し、緊急時等は電話等で迅速な対応を行っている。金銭管理については、月1回、領収書の原本及び出納帳のコピーを郵送し、出納帳には家族の押印がある。		
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	意見箱を設置している。家族来訪時は意見や要望を気軽に表出できるように居室入口に担当者の写真を掲示し、雰囲気作りや声かけを行い、また、電話等で意見や要望の確認を行っている。行事に合わせて家族会を開催し、法人が家族アンケートを実施する等、それらを運営に反映させている。		
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	家庭との両立に配慮し、また管理者は日常的に職員に積極的に声かけする等して、異動や離職を抑えるよう努力をしている。職員が交代する場合は、引き継ぎ期間を十分に取り、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・採用にあたっては、性別や年齢等に関係なく、高齢者に対する思いやチームワーク、やる気を考慮している。採用後は、一人ひとりの長所や経験を活かせるように、ユニット間でのバランスを取り、職員が勤務しやすいよう配慮している。</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>職員は外部研修に積極的に参加し、利用者・家族・職員の人権の尊重を念頭において、日常のケアにあっている。資料を整備し、社内研修も行っている。</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>経験に応じた研修が受けられるように配慮している。毎月勉強会を行い、また、全職員が研修内容を共有できるよう会議等で報告を行っている。</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>同業者ネットワークに加入し、月1回開催される研修会に参加している。他事業所と相互に訪問・意見交換等を行い、良い面を取り入れ、困っていることを話し合っている。相互交流は勤務を順番に組み、全職員が参加しやすいよう配慮している。</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、見学や職員による自宅訪問等を行っている。入居後は、職員の声かけを多くし、また他の利用者及び家族に協力してもらおう等して、利用者の意向やペースを尊重しながら徐々に事業所に馴染めるよう工夫をしている。</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>職員が利用者の対応に困っていると、他の利用者が間に入って落ち着く場合等がある。職員は利用者には支えられることや学ぶことも多く、感謝の気持ちを伝えて、共に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>職員は日々の関わりの中で、利用者が話しやすい場所を選び、思いや意向の把握に努めている。意思疎通が困難な利用者には、家族からの情報及び利用者の表情や言動・行動により意向を押し量り、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>介護支援専門員が担当職員の意見や気づき、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。利用者・家族へ介護計画を説明し、同意の署名・押印がある。</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、家族からの新たな要望があった場合や状況に応じて、介護計画を見直している。</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>医療機関と連携して健康管理を行っている。利用者や家族の状況に応じて、通院等は個別に対応している。利用者が入院した際は、利用者を見舞いながら医療関係者や家族と早期退院に向けて取り組んでいる。</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、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	入居時に、家族とかかりつけ医や通院介助及び情報の伝達方法について話し合っている。受診の際には、かかりつけ医へ情報提供を行っている。事業所には協力医の訪問が週1回あり、適切な医療を受けられる体制がある。		
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	入居時に、重度化や終末期のあり方について事業所の指針を説明し、本人や家族の要望を聴取している。利用者に状態変化があった場合は、その都度利用者・家族の意向を大切にしながら、利用者・家族、主治医、職員で話し合い、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	守秘義務や個人情報保護について研修を行い、職員は声かけや対応に利用者の尊厳を損ねないように注意しあっている。ミーティングで意識付けを行う等、プライバシー確保の徹底を図っている。		
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、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	その日の利用者の状態や気持ちに配慮し、希望を聴取しながら、散歩や買い物、ドライブ等、一人ひとりに対応している。		
<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	利用者と職員と一緒に食事の準備や片付けを行い、同じ食事を同じテーブルで食べている。食事が楽しみなものになるように、献立は利用者の状態や嗜好に配慮し、音楽を流したり、会話や介助等に配慮している。		

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	利用者の体調や希望にあわせて、柔軟に対応している。入浴拒否する利用者に対しては、対応する職員を替えたり、時間をずらすなどの工夫をして、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、調理、献立記入、キーボードでの演奏、季節感のある貼り絵作り、菜園の水遣り、習字等、またレクリエーション活動も含めて、一人ひとりの楽しみごと等を支援している。		
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	天候や利用者の状態に配慮しながら、散歩、買い物、外食、ドライブ等、利用者及び家族の希望にそって、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	居室及び庭への出入口は施錠していない。玄関は、家族会で検討した結果、全員の合意により利用者の状態や立地条件で、やむを得ず施錠している。全職員は施錠の弊害を理解している。現在、利用者の状態変化に合わせた施錠対応について検討しているが、今後も開錠にむけて検討してほしい。		
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	マニュアルを作成している。年2回、消防署の協力を得て避難訓練を実施している。また、避難訓練時に、町内会長や隣接するコンビニ等に協力を依頼している。非常用食料・飲料水・備品を準備している。		

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) 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	○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、栄養士が利用者の嗜好調査を参考にして作成している。		
<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	○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	利用者や職員が作成した絵や飾り物で彩り、ゆったりしたソファ等を配置して、季節感あふれる居心地のよい雰囲気である。光の強さ等はカーテンで調節し、音の大きさに配慮している。		
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	居室入口に担当職員の写真が貼られ、居室内は箆笥、鏡台、仏壇、身の回り品等、利用者の使い慣れたものがある。写真や思い出の品々が置かれ、利用者の個性が感じられる居室となっている。		

※  は、重点項目。