

# 1. 評価結果概要表

作成日

平成19年 5月17日

## 【評価実施概要】

事業所番号	4071000766		
法人名	有限会社ケアサービス九州		
事業所名	ふれあいの家笹丘		
所在地	福岡県福岡市中央区笹丘1丁目14-18 〒810-0034 (電話) 092-725-5653		
評価機関名	社会福祉法人 福岡市社会福祉協議会		
所在地	福岡市中央区荒戸3-3-39		
訪問調査日	平成19年5月11日	評価確定日	

## 【情報提供票より】(平成19年 4月 1日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 14年 10月 1日			
ユニット数	1ユニット	利用定員数計	9人	
職員数	10人 常勤	7人 非常勤	3人	常勤換算 7.8人

### (2) 建物概要

建物構造	木造 造り		
	2階建ての～ 1,2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)	35,000～40,000円	その他の経費(月額)	円	
敷金	有(円)	無		
保証金の有無(一時金を含む)	有(円)	有の場合 償還の有無	有 無	
食材料費	朝食	350円	昼食	500円
	夕食	600円	おやつ	円
	または1日あたり 円程度			

### (4) 利用者の概要(4月 1日現在)

登録人数	8名	男性	2名	女性	6名
要介護1	名	要介護2	2名		
要介護3	3名	要介護4	1名		
要介護5	2名				
要支援1	名	要支援2	名		
年齢	平均 82歳	最低 66歳	最高 92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】

幹線道路から入り込んだ閑静な住宅街の社員寮を改築したホームであるため、建物自体は地域に溶込んでいる。洗濯物干しをしている職員と窓越しに会話する入居者の姿から家庭的な雰囲気を感じた。入居者の状態も徐々に低下傾向の中で職員は入居者をしっかりと観察し、その時々入居者の状況に合わせた役割づくりやできることへの働きかけを行うほか、外出傾向の強い入居者と一緒に散歩したり、移動中の行動への見守りなど、あらゆる場面での入居者一人ひとりのペースを大切にされた支援が見受けられた。地域との交流は、地区での敬老会への参加や地域子供の会の受入れを行って地域の子供たちとの交流を図るなど、ゆっくりと徐々に地域交流が進められている。

## 【重点項目への取組状況】

重点項目	<b>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)</b> 前回の評価を受け、運営推進会議の際には特に重要と思われる内容をコピー配布し、さまざまな意見を聴取もするなどの取組みがある。運営推進会議を家族会とも位置付け、家族との交流を図ったり、地域との交流へ取組まれるなどの努力が見られる。
	<b>今回の自己評価に対する取組み状況(関連項目:外部4)</b> ミーティング時に評価内容について協議するなどの取組みがあり、その過程でホームで飼育する犬の散歩時に「ワンワンパトロール」と題し、地域の見守り運動に参加するなどの意見を取入れるなどの対応がある。
重点項目	<b>運営推進協議会の主な検討内容及びそれを活かした取組み(関連項目:外部4,5,6)</b> 運営推進会議時に外部評価の内容について公表し、さまざまな意見を聴取している。運営推進会議メンバーの協力のもとに子供の会のホームへの活動の受入れをしたり、「ホームたより」を回覧するなどの具体的な取組みへつながっている。
重点項目	<b>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)</b> 面会時の声かけや運営推進会議を活用した働きかけ、半年毎の家族懇談時など、家族の意見や思いを表出するための取組みがある。また、施設長とのメールでの意見交換をしたり、入居者毎の家族宛に発行している「ふれあい通信」を通じて要望・意見が出るなど、言いやすい雰囲気づくりへの工夫がある。
重点項目	<b>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</b> 地区の敬老会に参加したり、地区子供会がホームに来所して入居者との交流を図るなど、徐々にではあるが地域との交流が営まれている。運営推進会議を活用して、入居者と一緒に出席できる地域活動への参加など、さらに相互交流を図るように取組んでほしい。

## 2. 調査報告(詳細)

外部 評価	自己 評価	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)
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	現在ある理念は、開設当初からのものであ り、地域密着型サービスとしてスタッフが考え る理念の再構築に取りかかり始めたところ である。		スタッフの意見を取入れて、地域密着の役割 を意識した具体的な理念をつくりあげてほし い。また、地域や家族に分かりやすい表現方法 等を考察し、広くわかりやすく理念として伝え る努力をしてほしい。
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	有限会社ケアサービス九州		スタッフの意見を取入れて、地域密着の役割 を意識した具体的な理念をつくりあげてほし い。また、地域や家族に分かりやすい表現方法 等を考察し、広くわかりやすく理念として伝え る努力をしてほしい。
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	地区の敬老会に参加したり、地区子供会が ホームに来所して入居者との交流を図るなど、 徐々にではあるが地域との交流が営まれてい る。		運営推進会議を活用して、入居者共々地域活 動に参加するなど、更に相互交流を図るよう に取組んでほしい。
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	ミーティング時に評価内容について協議を 行い、運営推進会議を家族会とも位置付けて家 族との交流を図ったり、地域との交流へ取組む などの努力が見られる。		

外部評価	自己評価	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)
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	運営推進会議の際に外部評価内容について公表し、意見を出していただくなどの取り組みがある。運営推進会議メンバーの協力のもと、子供会の受入れをしたり、「ホームだより」を回覧するなどの具体的な取り組みがある。		
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	区役所からの生活保護受給者の受入れ相談・要請や連絡があり、受入れている。また、こまめな事務連絡やホーム移転を見据えた担当者との協議など、市町村担当者との連絡・連携を図る取り組みがある。		運営推進会議の内容の報告等を行い、ホーム側から行政等に積極的に情報を発信し、さらに市町村担当者との連携を図ってほしい。
7 追加	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	成年後見制度を利用している実例があり、制度についての理解は図られている。また、制度に関して契約の際に家族に説明を行うなどの取り組みがある。		運営推進会議の場を利用して、制度の説明を繰り返すなど、制度周知を図ってほしい。また、勉強会等を通じてスタッフへの制度理解の促進を図ってほしい。
4 理念を実践するための体制					
8 (7)	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	家族面会の際に入居者の状況を説明したり、毎月家族宛に個別に発行の「ふれあい通信」を通じて入居者の様子やホーム行事の予定、ホームからのお知らせなどを知らせている。		
9 (8)	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	面会時の声かけや運営推進会議を活用した働きかけ、半年に1回の家族懇談の際など、家族の意見や思いを表出するための取り組みがある。また、施設長とのメールでの意見交換や「ふれあい通信」を通じ、要望や意見が出るなど、言いやすい雰囲気づくりへの工夫がある。		

外部 評価	自己 評価	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)
10 (9)	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	スタッフの離職時や新規スタッフの採用時等は、長く勤めているスタッフを夜勤に組み込んだり、顔なじみのスタッフを重点的に配置するなど、利用者が不安にならないように工夫した勤務体制を組む準備がある。		
5 人材の育成と支援					
11	19 追加	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	職員の募集・採用に関しては、何ら制限は設けていない。調理師免許を保持するスタッフにパンを焼いてもらうなど、スタッフの過去の職歴を活かすような取組みがある。		
12	20 追加	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	系列のグループホームと共同で、人権に関する勉強会を開催するなど、人権教育や啓発活動への取組みがある。		
13 (10)	21 (19)	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	グループホーム協議会で行われる研修に参加したり、法人グループを通じての研修に参加するなどの取組みがある。研修に関する案内文をスタッフ各々が閲覧でき、各種研修に参加予定である。		スタッフ交代直後であり、体制的にも未だ落着いていないかと思われませんが、管理者のみならずスタッフレベルでの外部研修への積極的な参加に取り組んでほしい。
14 (11)	22 (20)	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	グループホーム協議会や系列グループホームや隣接するグループホームとの研修・交流が行われていたが、スタッフレベルでは、できていない状況であり、今後の課題である。		スタッフ交代直後であり、体制的にも未だ落着いていないかと思われませんが、管理者のみならずスタッフレベルでの外部研修への積極的な参加に取り組んでほしい。

外部 評価	自己 評価	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)
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 (12)	28 (26)	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、場の雰囲気徐徐に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	入居前から数回自宅へ訪問し、施設長の顔を覚えてもらい、2泊3日～3泊4日の体験入居及び入居前2～3日の昼間だけの利用等を通じ、馴染みの関係づくりの取組みがある。		
2 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援					
16 (13)	29 (27)	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か喜ぶ哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	日常の会話や関わりを通じて、昔の話を入居者に促しているが、会話としての成立は難しい。入浴の際など、スタッフと2人きりの場所で、戦争の話や軍隊時代の話、出身地の話等を通じてさまざまなことを学ぶ機会がある。		
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 (14)	35 (33)	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	日常の関わりを通じて入居者一人ひとりの思いを担当スタッフが把握し、今何をしたいのか、どうしたいのかを判断した上での対応がある。		日常の関りを通じて把握した入居者一人ひとりの思いや希望等の情報を共有化する方策として、例えばセンター方式を利用するなど、個別記録の充実を図り、情報の共有化をさらに取組んでほしい。
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 (15)	38 (36)	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	入居者家族宛に個別に発行している「ふれあい通信」を記入する際やミーティング時に口頭で周知を行い、情報の共有が図られている。介護計画は、計画作成担当者が原案を提示し、ミーティング時に協議して本案の作成がなされている。		チームケアの視点から、スタッフ間のケアに対する意思統一を図るためにも個人記録の充実を図り、入居者の希望や意思に着目し、入居者本位のより詳細で具体的な介護計画の作成に努めてほしい。また、作成した介護計画の確実な説明・同意・配布を行ってほしい。

外部 評価	自己 評価	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)
19 (16)	39 (37)	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	モニタリングの内容として介護計画内容へ の毎日の支援の可否をチェックし、ミーティ ング時に合わせてカンファレンスを行い、必要 に応じた計画作成及び定期的な介護計画の作成 がなされている。		変化の有無に関わらず、月に1回のカンファ レンスを実際に行い、担当者の気づきを取りま とめ、入居者の現状把握とそれに即した介護計 画の作成に取り組んでほしい。
3 多機能性を活かした柔軟な支援					
20 (17)	41 (39)	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	受診の都度や入院時の関わりから着替えを 持参するなどの継続した関係性を構築し、入院 先病院のワーカーとの連携による早期退院へ の働きかけなどの支援や行きつけの理髪店利 用時の支援などがある。		
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 (18)	45 (43)	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	ホームの協力医はあるものの、入居者のかか りつけ医の受診は家族対応にて可能である。 緊急時は、ホーム協力医にお願いするため、か かりつけ医と協力医との連携を働きかけるな どの支援がある。		
22 (19)	49 (47)	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	契約時に終末期の在り方について話を 行い、入居者の状況に応じて、その都度協議して同意 を得ていく取り組みがある。		

外部 評価	自己 評価	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)
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 (20)	52 (50)	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	優しい、丁寧な、ゆっくりとした言葉かけが なされており、スタッフが入居者の思う人物に なりきった対応が見受けられたり、入居者の希 望に応じた呼称を行うなど、入居者のプライド を尊重した対応が見受けられた。		
24 (21)	54 (52)	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	朝起きるタイミングや食事の取り方、食事にか かる時間、食後の過ごし方、場所を移動する 際の入居者の行動など、あらゆる場面において 入居者一人ひとりのペースを大切にした支援 が見受けられた。		
(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 (22)	56 (54)	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	台拭きや下膳等の入居者への働きかけが見 受けられた。味見をしてもらったり、何がたべ たいか食事のメニューを聞くなど、その時々の 状況に合わせた対応がある。		
26 (23)	59 (57)	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	毎日入浴が可能であり、入浴時間帯の決まり なく、20時までに入浴可能である。		

外部 評価	自己 評価	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)
(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 (24)	61 (59)	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	散歩や縫い物,おかず運び,庭木の剪定,洗濯 物を洗い干すなど,入居者の今ある力を活か せるような支援がある。		入居者の状況から困難であることは想像で きるものの,入居者の思いや希望などの把握の みならず,できることやできないこと,できそ うなことを把握して,入居者一人ひとりに合わ せた役割づくりや楽しみごとを視野に入れた 取り組みを行ってほしい。
28 (25)	63 (61)	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	日常的な散歩や行きつけの理髪店の利用,入 居者希望による映画館への外出,月に1回の ホーム全体での外出など,機会を見つけて出か けている。		
(4) 安心と安全を支える支援					
29 (26)	68 (66)	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	ミーティングの際に施錠することが入居者 に与える影響などを話し合い,日中は開錠して いる。入居者の行動をよく観察しており,見守 りや入居者と一緒にスタッフが外出するなど, 安全に配慮した支援がある。		
30 (27)	73 (71)	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	年に1回の避難訓練を実施している。避難 誘導等に関する具体的な方法について専門家 の意見を仰ぐ等の取り組みや災害時の近隣住民 の協力を得るための働きかけはこれからであ る。		消防署との連携のもとに,専門家からのアド バイスを得たり,具体的な場面を想定したシ ミュレーションへの取り組み,運営推進会議の場 を活用した緊急時の地域住民への協力関係づ くりへの働きかけなどに取り組んでほしい。
(5) その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援					
31 (28)	79 (77)	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	メニューは,肉と魚のバランスを考慮しなが らも入居者と相談の上で決定している。一日 の食時摂取量をチェックし,摂取カロリー等の 把握に努めている。水分摂取は,必要時の声か けによる補給が行われている。		

外部 評価	自己 評価	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)
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 (29)	83 (81)	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	会社の寮を改築した木造のホームであり、建 物自体は周辺と違和感のないものである。玄 関前のプランターに季節の花が植えられ、ホー ム内を自然の風が吹き抜け、またホームで小型 犬を飼い、入居者一人ひとりがゆっくりと各々 のペースで居心地良く過ごしていた。		
33 (30)	85 (83)	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	入居者の居室には、テレビや写真、タンス、寝 具などの馴染みの物や思い出の品が持込まれ ており、ゆっくりと過ごせる居室作りへの配慮 がある。		

 は、重点項目。  
(数字)は、国の標準例による番号