

1. 評価結果概要表

作成日

平成 20年 8月 6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	福岡市中央区笹丘1-14-18 〒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20年8月1日	評定確定日	平成20年9月8日

【情報提供票より】(平成 20年 7月 14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	9人 常勤	7人 非常勤	2人 常勤換算 5.6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)	54,500円	その他の経費(月額)	実費	円
敷金	有()円	無		
保証金の有無(一時金を含む)	有(300,000円)	有の場合償却の有無	有	無
食材料費	朝食	350円	昼食	500円
	夕食	600円	おやつ	0円
	または1日あたり 円程度			

(4) 利用者の概要(3月 1日現在)

登録人数	9名	男性	3名	女性	6名
要介護1	1名	要介護2		2名	
要介護3	4名	要介護4		1名	
要介護5	1名				
要支援1	名	要支援2		名	
年齢	平均 83歳	最低	68歳	最高	93歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	吉田内科医院・前田歯科・さくら訪問看護ステーション
---------	---------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

もともと会社の寮として使用されていた築年数を経た家屋をホームとして利用しており、非常に落ち着きのある住まいである。また、ホーム内で室内犬が飼われており、利用者・家族、職員等の良い癒しとなるとともに、近所の子供たちがホームに遊びに来るなど、地域との交流の橋渡しとなっている。運営推進会議には毎回必ず全家族の参加が見られることから、利用者・家族、職員が互いに信頼し合い、同じ思いを持つ関係であることが伺える。利用者間で自然な見守りや互いを気遣う言葉が交わされ、一人ひとりのご家族へ向けて担当職員から詳細な状況報告がなされるなど、家庭的な温かみにあふれた大きな我が家となっている。利用者の基本的な生活リズムを大切に、利用者一人ひとりに寄り添った質の高いケアが提供されているホームである。

【重点項目への取組状況】

重点項目	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) 前回の外部評価結果は、運営推進会議及びミーティングで報告し、改善に向けての検討を行った。この結果、記録面においての改善が見られる。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 今回の外部評価を受けるにあたり、管理者が自己評価を記入し、職員に意見を求めるなど、全職員での取組みがある。
重点項目	運営推進協議会の主な検討内容及びそれを活かした取り組み(関連項目:外部4,5,6) 町内会会長、地域包括支援センター職員、全家族、職員などの参加のもと、2ヵ月に1度の開催がある。運営推進会議で地域行事の情報をいただき参加するなど、会議を活かした取組みがある。また、運営推進会議に全家族の参加があり、活発な意見交換・情報交換の場となっている。
	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) 家族会や家族面会時、その都度の電話連絡、利用者一人ひとりの家族向け「たより」にて1ヶ月の身体状況や生活状況などを詳細に知らせている。また、些細な情報でも家族に報告を行い、家族の思いや要望等を表出しやすいように努めている。出された意見等については、職員間で話しあいケアに活かすなどの取組みがある。
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) 日常の買い物での地域商店の利用、散歩時の挨拶、公民館活動への参加、幼稚園のバザーや小学校の運動会への見学など、地域生活を意識した取組みがある。また、近所の子供たちがホームに遊びに来るなど、地域との自然な交流がある。

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	開設当初からの理念であるが、「地域に密着 した支援活動」を理念の中にあげており、地域 の中での生活・関係性を意識した理念である。		
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	事務所内の目に付くところに掲示してある。 また、ミーティングで話し合ったり、折に触れ 指導を受けるなど、理念の実践に向けた取組み がある。		
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	日常の買い物での地域商店の利用、散歩時の 挨拶、公民館活動への参加、幼稚園のバザーや 小学校の運動会への見学など、地域生活を意識 した取組みがある。また、近隣の子供たちが ホームに遊びに来るなど、地域との自然な交流 がある。		
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	前回の外部評価結果は、運営推進会議及び ミーティングで報告し、改善に向けての検討を 行い、記録面での改善が見られる。今回の外部 評価を受けるにあたり、管理者が自己評価を記 入し、職員に意見を求めるなど、全職員での取 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)
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	町内会会長、地域包括支援センター職員、全家族、職員などの参加のもと、2ヵ月に1度の開催がある。運営推進会議で地域行事の情報をいただき参加するなど、会議を活かした取組みがある。また、運営推進会議に全家族の参加があり、活発な意見交換・情報交換の場となっている		
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	運営推進会議への地域包括支援センター職員の参加がある。また、その都度の行政窓口へ赴いての相談や電話連絡など、市町村との連携への取組みがある。		
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	運営推進会議を利用して、地域包括支援センター職員から制度についての説明を行っていただくなど、理解を深めるための取組みがある。		
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	家族会及び家族面会時やその都度の電話連絡での報告がある。また、利用者一人ひとりの家族向け「たより」にて、毎月、身体状況や生活状況などを詳細に知らせている。		
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	家族会や家族面会時、その都度の電話連絡、「たより」などを通じて些細な情報でも家族に報告を行い、家族の思いや要望等を表出しやすいように努めている。出された意見等については、職員間で話しあいケアに活かすなどの取組みがある。		
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	新しく職員が入職した際は、常に顔なじみの職員がいるようにシフトを組み、先輩職員がフォローするなど、馴染みの関係づくりへの取組みがある。		

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)
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	職員の採用に関して、年齢・性別等の制限は一切ない。職員の経験や得意とする事を活かして、職員同士で教えあうなど、日々のケアに携われるように努めている。		
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	講師を呼んでの勉強会への取組みや様々な講話への参加などは、これからの予定である。		運営推進会議時に行政等の出前講座を利用するなど、予定を組まれています。今後、広義としての人権意識についての理解を深め、職員一人ひとりの意識を喚起する意味においても、是非実現できることを期待します。
13 (10)	21 (19)	職員を育てる取組み 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	個人的に休みを利用して研修会に参加したり、案内に目を通して日程が合えば参加するなどの取組みがある。事業所の体制的な理由等により、事業所としての取組みはこれからである。		事業所の体制も、やっと落ち着きが見られます。今後、計画立てた外部研修参加の充実を図り、外部で学んだ知識を他の職員へ周知し共有する場として報告会を開催する等の取組みを期待します。
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組みをしている	グループホーム協議会へ加盟しているも、現場職員の勉強会等への参加はこれからである。		今後、管理者レベルのみでなく、一般職員も含めた勉強会等への参加をきっかけに、他の事業所との職員同士の情報交換や相互見学などを通じたサービスの質の向上への取組みがなされることを期待します。

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 本人が安心して、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	新規利用前の見学や体験入居を通じて、本人が納得したうえでの利用開始である。入居後は、家族の協力を得て毎日面会に来ていただいたり、本人が納得するまでの職員のつきそいなど、少しずつ馴染むための工夫がある。		
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	職員は常に利用者寄り添い、料理の味付けを教えてもらったり、ねぎらいの言葉やお礼の言葉が聞こえるなど、お互いを尊重した対応が見受けられた。利用者同士の自然な見守りが行われ、利用者と職員が協力し合いながらの生活場面が見受けられた。		
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	家族会や家族面会時、その都度の電話連絡、たより等を通じて家族の意見や要望を把握し、日々のかかわりを通じて利用者本人の思いの把握に努めている。把握した情報を共有するための記録が不十分である。		本人が何を望んでいるのか、どうしたいのか、何ができるのか等、生活を支えるためのアセスメントとしてセンター方式を一部取り入れるなど、日常のかかわりの中で把握した情報の蓄積と共有に努め、介護計画に反映させる等の取り組みを期待します。
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	家族・本人の希望や思い等を基にミーティングで協議しての、介護計画の作成がある。作成された介護計画書は、健康面や安全に配慮しながら本人の出来る事に着目した内容である。		

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)
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	毎日のケアチェックを基に、3ヶ月毎及び状 態に変化が見られる利用者を中心に、見直しが 行われている。月に1度程度の入居者本人の意 向の確認や職員の気づきのとりまとめ等は行わ れていない。		状態等の変化のあるなしにかかわらず、 チームケアの観点から、月に1度程度は全て の職員の気づきを取りまとめ、入居者の現状 の把握に努めていただくことを期待します。
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	入居配偶者の入院に伴うお見舞いの付き添 い、美容院の利用の付き添い、利用者かかりつ け医への受診対応など、その時々本人・家族 の希望に応じた柔軟な対応がある。		
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	ホーム協力医がある。本人・家族の希望によ り、今までのかかりつけ医の受診も可能であ る。かかりつけ医への受診は基本は家族対応で あるが、家族との協力のもとホームとして受診 に付き添うなどの対応がある。		
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	重度化における対応に係る指針、24時間医 療連携体制、看取り介護についての同意を契約 時に説明して家族より同意を得ている。利用者 本人の、重度化した場合の意向の確認は、今後 の課題である。		生活を支えるためのアセスメントとしてセ ンター方式を一部取り入れ、できるだけ早い 段階での働きかけを行い、今後予想される状 態変化に応じた話しあいや本人・家族の希望 に沿っての支援体制作りに努めていただくこ とを期待します。

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	利用者一人ひとりの生活歴を把握したうえ で、利用者にとって最も馴染んだ称呼和 たり、耳元での言葉かけや丁寧に お礼を述べるなど、利用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	食事を始めるタイミング、食事にかかる時 間、一日の過ごし方、入浴のタイミン グや時間など、生活全般において利用 者の希望に応じた対応がある。		
(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 者と職員が一緒に準備や食事、片付けを している	法人本部の管理栄養士が立てたメニューを基 に、ホームで調理している。テーブル拭 き、下膳、食器洗い、食器拭きなどは、 職員と利用者が一緒に行っており、食 事の音や匂いなどから食事が楽しみと なるような場面作りへの工夫がある。		
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	毎日の入浴実施である。拒否の強い利用者 には、入浴を無理強いすることなく、タイ ミングを見計らった声かけ・誘導を行 い、2日おきの入浴が実施されている。見 守り程度で入浴可能な場合は、20時位 まで入浴できる。		

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	テーブル拭き、下膳、お茶碗洗いや拭き、犬 の散歩の付き添い、買い物など、利用者の出来 る事に着目して介護計画に反映させての支援が ある。		
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	日々の散歩や買い物、希望による美容院利 用、地域行事への参加、月に1度のホーム全体 としての外出など、柔軟な対応がある。		
(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	職員は、鍵を閉めることの弊害を良く心得て おり、日中は開錠している。職員体制などで、 やむを得ず閉錠する場合の理由や時間等につい て運営推進会議時に説明し、同意を得ている。		
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2回、避難訓練の実施がある。今年10 月には、消防署の立会いの基での訓練実施予定 である。いざという時、地域の協力を得るため の働きかけはこれからである。		運営推進会議時の説明や日々のかかわりを 通じての説明、近隣マンションの組合や管理 事務所等を通じての協力要請など、体制づく りに向けた取り組みを期待します。
(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	法人本部の管理栄養士が立てたメニューを基 にホームで調理している。食事摂取量をチェッ クし、利用者一人ひとりの栄養バランスの把握 がある。意識的に水分摂取への声かけを行うな ど、水分不足にならないための配慮がある。		

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)
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	ホーム内は自然光を採り入れ、絵画を飾るな ど、明るく快適な空間であった。また、室内犬 が飼われており、利用者・家族、職員等の良い 癒しとなっている。利用者間で自然な見守りが 行われ、気遣いの言葉が聞かれた。		
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	居室内は、趣味の本や写真、筆笥などが持ち 込まれており、利用者のその人となりが見える 居室であった。		

 は、重点項目。
(数字)は、国の標準例による番号