

1. 評価結果概要表

評価確定日 平成21年6月15日

【評価実施概要】

事業所番号	4070201076
法人名	協栄興産株式会社
事業所名	ふれあいの家浜町
所在地 (電話番号)	北九州市若松区浜町2丁目7番6号 (電話) 093-751-7465
評価機関名	社団法人 福岡県介護福祉士会
所在地	福岡市博多区博多駅前中央街7-1シック博多駅前ビル5F
訪問調査日	平成21年5月9日

【情報提供票より】(平成21年4月20日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 17年 7月 1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	18 人	常勤	9人, 非常勤 9人, 常勤換算 8.1人

(2) 建物概要

建物形態	併設 <input checked="" type="radio"/> 単独	新築 <input checked="" type="radio"/> 改築
建物構造	RC造、一部S造	
	2階建ての	1階 ~ 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円または50,000円	その他の経費(月額)	15,000 円	
敷金	有() 円	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(300,000 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(平成21年4月20日現在)

利用者人数	15 名	男性	3 名	女性	12 名
要介護1	4 名	要介護2	6 名		
要介護3	3 名	要介護4	2 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 85.2 歳	最低	74 歳	最高	102 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	百年橋クリニック、金刀比羅診療所、牧山中央病院、かじわら歯科
---------	--------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

昔ながらの商店街、市場に囲まれてホームがあり、その恵まれた環境を活かし、住みなれた地域の中で生活を維持できる様サービスが提供されている。事業所の名前が示す通り、なにより利用者との「ふれあい」を大事にし、「認知症の方を認知症としてではなく、その方のあるがままを受け止めていきたい」を目標としケアを実践している。運営者は職員が働きやすい職場環境作り非常に熱心で、積極的に取り組んでおり、職員は自己研鑽の機会が確保されており、いきいきと働いている。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	前回評価での主な改善課題とその後の取り組み、改善状況(関連項目:外部4)
	改善取り組み表を作成し、前回の改善事項①「地域とのつきあい」では自治会に加入し、②「職員を育てる取り組み」では法人全体の研修計画が立てられ、③「事業所の多機能性を活かした支援」では外泊や外出時の付き添い等の支援の取り組みがされ、④「災害対策」では20日間程度の水分・食料品の備蓄がされる等、できることから取り組まれている。
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)
	主に管理者が自己評価を作成し、全職員で全ての項目を検討するまでには至っていない。
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)
	2ヶ月に1回、主に自治会長、地域包括支援センター、ホーム職員、管理者、家族の参加を得て開催されている。開催告知は、毎月発行の「ふれあい通信」にて全家族へ連絡、お誘いを行っているが、仕事等の都合で参加者が少ないのが現状である。議題は利用者の状況報告や行事報告、外部評価の結果報告・改善項目についての意見等である。自治会への加入や地域行事への参加等、地域との連携において情報をもらったり、情報発信の機会としたりサービスの向上に活かしている。
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)
	家族等の訪問時には、苦情や意見を職員に気軽に言ってもらえるよう雰囲気作りに努め声かけをしている。苦情対応窓口についてはホーム窓口、区役所窓口、国保連窓口の連絡先を契約時に文書にて配付説明している。現在までに苦情は無いが、苦情対応マニュアルを作成している。
重点項目⑤	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	自治会へ加入し、地域の一員として回覧板をまわしたり、清掃活動や盆踊り、敬老会に参加したりしている。ホームが商店街の中にあり、馴染みの店へ買物や食事に気軽に出かけ、地元の人々との交流がある

2. 調査結果(詳細)

(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)
I. 理念に基づく運営					
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りあげている	「ふれあいの家浜町運営理念」「ふれあいの家浜町介護理念」それぞれに「住みなれた地域の中での生活の維持」を位置づけ、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、事業所職員と話し合い作り上げた理念となっている。		
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	事務所入口に理念を掲示し、職員は常に理念を念頭におきケアを行なっている。月1回のミーティングや日々のケアの中で、利用者との心のふれあいを大切にし、その人らしく暮らし続けるための工夫を検討し、理念の実践に取り組んでいる。		
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	前回の外部評価を踏まえ、自治会へ加入し、地域の一員として回覧板をまわしたり、清掃活動や盆踊り、敬老会に参加している。ホームが商店街の中にあり、馴染みの店へ買物や食事に気軽に出かけ、地元の人々との交流がある。		
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	前回の外部評価については、改善取り組み表を作成し、全員で話し合い改善に向けた取り組みを行なった。今回の自己評価の作成は主に管理者が行ない、全職員で全ての項目を検討するまでには至っていない。	○	自己評価は職員全員で取り組む事で、職員の意識あわせ、ケアの振り返りや見直し等が可能となる。年1回の評価を計画的・継続的に取り組み、質の確保に最大限に活かしていただくことを期待したい。
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	2ヶ月に1回、主に自治会長、地域包括支援センター、ホーム職員、管理者、家族の参加を得て開催されている。議題は利用者の状況報告や行事報告、外部評価の結果報告・改善項目についての意見等である。自治会への加入や地域行事への参加等、地域との連携において情報ももらったり、情報発信の機会としたりサービスの向上に活かしている。		
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	月2～3回は訪問や連絡を取り合い顔馴染みの関係となっており、相談する体制が出来ている。また、昨年夏には、介護保険課の依頼により若松区ケア研究会にて地区グループホームを代表して、ホームの現状や課題などを発表する機会があり、サービスの質の向上にむけ、行政と共に取り組んでいる。		

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)
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	内外の研修を通じ、職員は制度について学ぶ機会を得ている。契約時に権利擁護に関する制度のパンフレットを本人・家族へ配布説明を行っている。必要が認められる方へは個別に相談をしている。現在、後見人制度利用者がおられ、後見人の方とは毎月情報交換を行なっている。		
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	暮らしぶり、健康状態、行事報告・予定などを記載した「ふれあい通信」を毎月個別に郵送している。面会時にはその都度、利用者の状況や職員の異動等の報告をし、金銭管理はホーム立替にて毎月明細・レシートを添付し報告をしている。病変時や受診後などには電話にて報告を行なっている。		
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	苦情対応窓口についてはホーム窓口、区役所窓口、国保連窓口の連絡先を契約時に文書にて交付説明している。また、面会時等に家族へ意見が表出しやすい声かけを心がけ実践している。ホームにて苦情対応マニュアルを作成しており、改善対応する仕組みがある。		
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	管理者は常日頃から職員とのコミュニケーションを図る中で、介護や将来に対する悩みを抱えていないか観察し、個々に面談・相談に応じている。職員が代わる場合は、利用者個々にそれぞれに応じた挨拶をし、別れを強く意識させない配慮をしている。新人にはベテラン職員をつけ、利用者とのコミュニケーションを取る時間を極力作り、馴染みの関係作りに努めている。		
5. 人材の育成と支援					
11	19	○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	採用にあたっては、性別や年齢等での制限は行なっておらず、介護者としての資質や適性を重視している。職員は能力の向上のための研修に参加し、自己研鑽の機会が与えられ、生き生きと勤務している。有給休暇も取りやすい体制となっており、社会参加の機会も保証されている。		
12	20	○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	研修に参加し、受講者による伝達講習や毎月の職員会議でも、利用者の権利と尊厳を重んじる事の重要性、人権の意識が必要である事を話し合い、ケアの実践に取り組んでいる。		
13	21	○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	職員は経験・能力に応じた研修を受け、個々のレベルアップが図れるよう事業所としてバックアップする体制ができていく。法人全体の年間研修計画があり、法人内で毎月研修が組まれている。また、法人作成の介護テキストに添った検定試験も有り、自己研鑽の機会を確保するなど、職員育成に積極的に取り組んでいるが、外部研修での参加者が管理者に特定されがちである。	○	外部の研修は地域の同業者と交流の機会ともなり、サービスの質の向上に繋がる機会ともなり得る。より多くの職員の参加が望まれる。

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)
14	22	○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	同じ法人内の他の事業所とは情報交換、研修会、相互訪問等を通じて交流は積極的にされている。若松区ケアネットに加入し他の事業所との交流を行なっているが研修会を含めて、管理者のみの参加が多く他の職員が参加する機会は少ない。	○	より多くの職員が外部研修等に参加し、地域の他の事業所との情報交換や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が望まれる。
II. 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	28	○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、場の雰囲気徐々に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	利用開始前の家族からの聞き取りや自宅訪問、病院訪問で本人との面談を重ねて、馴染みの関係作りを行なっている。2泊3日程度の体験利用や昼食を挟んだ日帰り体験等にも臨機応変に対応し、ホームに徐々に馴染めるよう家族等と相談しながら利用開始となる取り組みがされている。		
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援					
16	29	○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	料理の方法や味付け等の助言を頂いたり、人生の先輩として子育ての相談にのってもらったり、昔の生活の様子や、暮らしの知恵等、利用者から学ぶことが多い。また、労わってもらったり、励まされたり、利用者職員が家族の一員として、共に支えあう関係を築いている。		
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					
1. 一人ひとりの把握					
17	35	○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	センター方式のアセスメントシートを使いアセスメントを行なっている。本人が思いや暮らし方の希望、意向の表出が困難な場合は常日頃の会話の中から、思いを読み取ったり、一瞬発せられる言葉を聞き逃さないようにし思いや意向の把握に努めている。		
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	○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	毎月一回ミーティングを行ない、居室担当者が現時点の問題点を提示している。また、本人が漏らした言葉や先に聞いていた家族からの希望等を職員で意見交換をし、それを基に計画作成担当者が介護計画を作成している。		
19	39	○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	作成した介護計画は、期間に応じて見直し、短期目標は毎日朝夕に実践できているか評価している。また、期間を満たしていても、必要に応じて見直しをしている。また、病院退院時には、管理者が医師から情報をもらい、家族や職員と話し合い、現状に即した新たな計画を作成している。		

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)
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	一昨年、利用者が2泊3日で外泊をされた折、外泊先での身体介護を介護保険外のサービスとして支援を行った。今年も5月に2年ぶりに息さんが帰省されるので、その時に自宅へ外出をされる予定があり、利用者の外出支援を行なう予定がある。また以前に身体障害者の方の入浴支援と食事の支援を本人より依頼され1ヶ月くらい行ったことがある。		
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	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	入居前からのかかりつけ医への受診は家族対応をお願いしている。家族が行けない方はホームドクターや協力医に家族の同意を得て変更している。その場合「受診医療機関の同意書」を頂いている。		
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	看取りに関する同意書を取り交わしている。同意を受けている事項についても、病状に変化があるときは、その都度利用者、家族の意向確認を行なっている。重度化した場合は近隣の医師による看取りが行われるので、一度受診を行い、医師、家族、ホーム側と話し合って全員で方針を共有している。		
IV. 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	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	法人作成の介護マニュアルがあり、プライバシーの確保に努めている。訪問中もプライバシーを損ねるような言葉かけや対応は行なわれていなかった。記録等の保管場所も職員だけが出入りする事務所に保管されている。		
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	出来る限り利用者一人ひとりの意向を汲み取り、起床時間や日々の生活の中でも、一人ひとりの生活習慣を大切にして、その都度個人のペースや希望に添った支援をしている。		
(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	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	一人ひとりの力を活かしながら、食材の買い物、野菜の皮むき、下膳等利用者と職員と一緒に準備や片付けをしている。また、利用者・職員は同じテーブルに座り同じものを一緒に食べ、献立についての会話もなされていた。		

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)
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	入浴は基本的には一日おきに、午後から行っているが、利用者のうち一人は午前中に入浴することを希望されるので、午前中に入浴で対応している。毎日の入浴を希望される方には毎日入浴が出来るように支援している。		
(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	食材の買い物、野菜の皮むき、茶碗拭き、書道、貼り絵、散歩等喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの力を活かした役割や、楽しみごと、また外食や、花見等気晴らしの支援を行なっている。		
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	隣接する商店街に毎日食材の買い物に行ったり、園庭に出たり一人ひとりその日の希望にそって戸外に出かけられるように支援をしている。		
(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	日勤帯の帰る18:00～早出が出勤する8:00までは玄関の施錠をしているが、それ以外は鍵は掛けていない。居室においては終日鍵はかけていない。		
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	年1回昼間想定で避難訓練を行っている。ボタンを押すとホーム内に「火事です」と音声流れる装置がある。22年度にスプリンクラーを設置する予定がある。火災、地震、救急のマニュアルがある。水、米、缶詰、冷凍品等半月から20日分と非常食を備蓄している。	○	避難訓練は年1回昼間想定で行われているが、年1回では参加出来ない職員もいる。年2回くらいは避難訓練を行い1年間で全職員が参加出来るように、またそのうちの1回は夜間想定で行われることが望まれる。
(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	毎日食事量、水分摂取量の記録をしている。またリズムパターンシートで毎日の時間に摂取したかが分かるように記録され本人のリズムが掴めるようになっている。		
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	共有空間は不快な音や光はない。共有空間は広くはないが、対面キッチンになっていたり、ソファが置かれていたり、各々好きな場所で、利用者同士、また職員と一緒に、あるいは一人で思いおもい自由に居心地良く過ごせる工夫がされている。		

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)
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>それぞれの部屋には、テレビ、机、イス、タンス、花の鉢植え、家族の写真等、好みのものが持ち込まれ、本人が居心地良く過ごせるように工夫がなされている。</p>		