

1. 評価結果概要表

作成日 平成 21 年 8 月 18 日

【評価実施概要】

事業所番号	4071000428		
法人名	社会福祉法人 桜花会		
事業所名	ライフケア大手門		
所在地	福岡市中央区大手門2-5-15 〒810-0074 (電話) 092-726-6333		
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17日	評価確定日	平成21年9月7日

【情報提供票より】(平成 21 年 7 月 25 日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 12 年 3 月 6 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	8 人	常勤 8 人	非常勤 0 人 常勤換算 6.5 人

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート造り 6 階建ての～ 6 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)	65,000 円	その他の経費(月額)	10,000 円	
敷金	有() 円	無		
保証金の有無 (一時金を含む)	有() 円	有の場合 償却の有無	有 無	
食材料費	朝食	円	昼食	円
	夕食	円	おやつ	円
	または1日あたり		1,150 円程度	

(4) 利用者の概要(7 月 25 日現在)

登録人数	9 名	男性	0 名	女性	9 名
要介護 1	2 名	要介護 2	3 名		
要介護 3	4 名	要介護 4	0 名		
要介護 5	0 名				
要支援 1	0 名	要支援 2	0 名		
年齢	平均 89 歳	最低 81 歳	最高	101 歳	

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	さくら病院 萱島外科胃腸科 まさき皮膚科 新開歯科 浜の町病院
---------	---------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

特別養護老人ホーム、地域交流センターに併設し、隣接する保育園や小学校と法人全体で交流を重ね、世代間の交流拠点を理念にあげているホームである。本年度の主な特徴として、外部研修の充実や重度化に対する取組みがある。開設10年を迎え、常駐する看護職員がいない中、初めて数例の看取りに臨んだ。職員は密に情報交換を重ね、家族も泊り込んで協力する体制がとられた。この局面を一人の離職もなく乗り越え、看取り支援の体制が強化され、職員一人ひとりの自覚や意識も大きく変わったという。重度化と向き合う利用者を支える職員の表情は明るく、優しい。事務所には今月の目標として「臨機応変な対応とコミュニケーションをよくとる」と掲示してある。今後とも、サービスの質の向上と同時に、あらゆる状況においても、職員の智恵とチームワークが活かされることが大いに期待できるホームである。

【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) 前回の評価結果について運営推進会議時に報告を行い、職員へは勉強会時に内容を周知し、改善についての協議を行うなど、質の向上への取組みがある。この過程で、重度化に対する取組みや職員間の連絡体制の強化、外部研修への参加実績、環境整備の充実などの成果が見られる。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 今回の外部評価にあたり、全職員で話し合い、自己評価を行い、事業所の現状と今後の課題等の理解に努めている。
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) 地域自治会長、利用者、家族を招いて、3ヶ月ごとに開催している。会議では、外部評価の結果報告や改善策、地域行事の情報提供や交流活動への提案、事業所の行事や活動報告、利用者の状態報告等が行なわれている。現在は開催の頻度や、参加メンバーについて検討している。
	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) 運営推進会議や家族の面会時などを利用して、意見や思いの表出に努めている。その際、職員と家族とのかかわりを通じて、意見や苦情を表出しやすい雰囲気づくりに配慮している。意見や苦情については、内容に応じてその場での回答や、職員会議で検討後、回答するなどの取組みがある。また、苦情を活かしたサービスの質の向上については、ホームの年間事業目標の1つとして取り組んでいる。
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) 地域交流センターが併設されており、地域ボランティアによる生花教室等に参加している。また、校区のふれあいサロンへの参加や校区の運動会への見学等、可能な限り交流の機会を確保している。ホームへは保育園から毎月の訪問、中学校から毎年職場体験の受け入れを実施している。地域交流については、理念にもあが、法人全体でも意識的に取り組んでいる。

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の1つとして「地域世代間の交 流拠点」をあげている。加えて、毎年の事業目標、毎 月の目標を掲げ、さらに職員自身も毎年の目標を定 め、地域との関係づくりを意識しながら理念の具体化 を図っている。		
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	入職時に理念の説明を行い、朝礼時や会議時に唱 和している。理念については、毎年の事業目標、毎月 の目標、職員自身の目標を作成し、理念の具体化を 図り、業務と自己実現の両面を通じて、実践に努めて いる。		
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	地域交流センターが併設されており、地域ボランティア による生花教室等に参加している。また、校区のふれあ いサロンへの参加や校区の運動会への見学等、可能な 限り交流の機会を確保している。ホームへは保育園か ら毎月の訪問、中学校から毎年職場体験の受け入れ を実施している。地域交流については理念にもあげ、 法人全体でも意識的に取り組んでいる。		
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	前回の評価結果について運営推進会議時に報告を 行い、職員へは勉強会時に内容を周知し、改善につ いての協議を行うなど、質の向上への取り組みがある。 この過程で、重度化に対する取り組みや清掃の強化な どの成果が見られる。今回の外部評価にあたり、全 職員で話し合い、自己評価を行い、事業所の現状と 今後の課題等の理解に努めている。		

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)
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	関係者を招いて3ヶ月毎の開催がある。会議では、 外部評価の結果報告や改善策、地域行事の情報提 供や交流活動への提案、事業所の行事や活動報告、 利用者の状態報告等が行なわれている。現在は開催 の頻度や参加メンバーについて検討している。		現在、参加委員や開催頻度等も含めて運営推進 会議について再検討されています。利用者、家族は もちろん、事業所、地域、関係者にとって有益な情報 交換や話し合いの場として活用される機会となること を期待します。
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	行政担当者とは、日常的にホーム運営や地域密着 型サービスの支援に関する質問や相談を行い、助言 を受けている。また、ふれあい相談員の受け入れ(現 在休止中)や、福岡市主催の研修参加等、連携の機 会を確保している。		
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、地域福祉権利擁護事 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	計画的に職員への研修を実施し、日常生活自立支 援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持って いる。利用者・家族には、契約時に説明を行い、状況 に応じて適切に支援している。この過程において、数名 の活用事例が見られる等、積極的な情報提供と支援 の状況が伺えた。		
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	家族の面会時や電話連絡にて、詳細な報告を行っ ている。ホーム便りは2ヶ月に1度、利用者毎の心身の 状況や健康状態、暮らしぶり等の書面は毎月送付し ている。金銭管理については家族と話し合い、金額の 上限と基準を設けて、事前・事後の報告を取り決め、 実施している。		
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	運営推進会議や家族の面会時などを利用して、意 見や思いの表出に努めている。その際、職員と家族と のかかわりを通じて、意見や苦情を表出しやすい雰 囲気づくりへ配慮している。意見や苦情については、 内容に応じてその場での回答や、職員会議で検討 後、回答する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	異動については極力回避し、職員が抱える悩みや 相談に応じることにより離職を最小限に抑えるよう に努めている。職員自身もお互いに認め合い、コミュ ニケーションを図ることによって、より良い人間関係を作 ることに努めている。本年度は離職がなく、チーム ワークの良さも伺えた。		

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	職員採用について、年齢や性別等による制限は行われていない。資格や経験の有無に関しても問わず、本人の意欲や実際の業務内容への適正等を重視している。また、毎年職員の「個人目標」を仕事とプライベートの両面から設けており、自己実現の機会が確保出来るように勤務調整を行うなどの支援体制が加えて、職員全体でも働き易い職場作りに、取り組んでいる。		
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	事業所と法人全体の研修で年2回の人権学習を開催し、人権教育や啓発活動に取り組んでいる。		
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	事業所や法人内で計画的な研修が開催されている。外部研修に関しては、年3回を目標に職員の能力や経験等を加味して、管理者が割り振ったり、希望を募る等の方法で、確実に参加の機会を確保できる様に支援している。受講後は勉強会や研修報告会を実施し、新しい知識の取得や情報のフィードバックを行う等、職員を育てる体制への取り組みがある。		
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に加入しており、協議会主催の研修に職員が参加し、他のホームとの相互訪問等を行なっている。情報交換は勿論、他の事業所訪問を通じての気付き等を事業所内でも発表し、質の向上やモチベーションをあげる機会として取り組んでいる。		

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)
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	利用前に必ず面会や見学を行い、ホーム全体の雰囲気を見てもらう事している。契約後は関係者から収集した情報で、予め対応手順をまとめ、会議や朝礼で利用者の情報を職員全体で共有し、他の利用者とのかわりも含めて協議し、円滑に慣れていただけるように支援している。		
2 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援					
16 (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	利用者から家事のアドバイスを受けたり、昔話や人生経験等から学ぼうとする姿勢がうかがえる。利用者も、男性職員が食事当番をする際には、普段以上に手を貸すかわりに、電球の交換等は気軽に依頼するなど、互いを認め合いながら、支えあう関係が何えた。		
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	契約時に利用者・家族に「らしさシート」に記入してもらい、入居後は日々のかかわりを通して把握した思いや意向をセンター方式に記録している。カンファレンス時には、職員全員で意見を出し合い、利用者の視点に立って思いや意向を検討し、介護計画に反映させる等の取組みがある。		
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 (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	サービス担当者会議にて、本人や家族の意向、訪問看護や主治医等の関係者からの情報をまとめ、ケアカンファレンスにて職員全体で協議し、介護計画を作成している。介護計画の内容は、利用者の意向、生きがいや楽しみの支援、心身状況に応じた詳細な手順等、支援の実際が明確に記載されていた。		

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	毎月のケア会議にて、利用者全員分の情報交換や 支援内容の確認を行い、個別に記録している。その 際、状況の変化に応じて評価と見直しが行われている。定期的には3～6ヶ月毎に評価・見直しを実施し、 利用者個々の情報の共有と状況に応じた計画の作 成がなされている。		
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	大濠公園への散歩や、外出等、職員の状況と照らし 合わせて、できる範囲で対応している。本年度は特 に、受診、同行に対応出来る様に、職員の勤務体制 の組みかえや勤務時間の延長等、可能な限りでの支 援が見られた。		
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	契約時に医療受診について相談し、利用者・家族の 意向に沿って支援している。協力医療機関での年2回 の検診や、適宜の受診もホームにて支援している。本 年度は、利用者の心身状況の変化が著しく、情報の 把握と記録には特に留意し、訪問看護や主治医、各 医療機関と連携しながら適切に支援していく体制作 りに取り組んでいる。		
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	契約時に予め重度化について話し合い、状況の変 化に伴い、本人・家族・主治医等を交えてその都度協 議し、方針を共有するなどの取組みがある。この過程 を経て、数例の看取りの支援があった。今年度、この 経験を経て、支援の上での判断基準や連絡体制等、 詳細な手順についての見直しを行うと同時に、職員が 自覚をもって臨んでいる体制がうかがえた。		

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	職員への基本的な接遇や言葉かけ、記録における 表現の指導等は、入社時や研修時等、その都度行っ ている。個人情報となる記録等も適切に管理してい る。また、本年度は利用者のプライバシー保護の観点 から、居室の戸のカーテンを工夫する等の配慮が見 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	食事を中心に大まかな流れはあるものの、その 時々の状況に応じて支援している。本年度は特に、新 しい利用者を迎え、それぞれのペースを見守りなが ら、過不足なく声かけや支援が出来る様に配慮してい 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 (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	朝、夕は併設する厨房で、昼食はホームで調理し提供 している。栄養バランスや利用者の好みも考慮した献立 で、調理の下ごしらえや準備、片付け等を職員と利用 者が、それぞれできる範囲で一緒に協力しながら行っ ている。本年度は、食事介助が必要な場合も増え、利 用者の席の配置等にも配慮しながら、食事が楽しめる ような雰囲気作りに取り組んでいる。		
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	原則的に午後から夕方迄の時間帯で、毎日入浴で きるように準備し、本人の希望と状況に応じて、でき るだけ柔軟に対応している。お風呂が苦手な方にもタイ ミングを見ての声かけ、清拭、足浴を行なう等、工夫 しながら清潔保持の機会を確保している。利用者に よっては好みの洗髪剤や化粧水等を使用して、楽し んで整容出来る様に支援している。		

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)
(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	洗濯物たたみや、調理の手伝い、散歩、生け花、ふ れあいサロンへの参加、読書、計算ドリル、知人への 手紙等、日常的なかかわりの中で利用者の興味があ ることや好きなこと等を把握した上で支援している。		
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	花見や行楽等、年に数回の外出を企画し、家族にも 参加を呼びかけ一緒に楽しめる機会を確保している。 日常的には日々の散歩、買い物など、家族の協力も 得ながら、戸外へ出かけられるように、個別支援して 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	ビル仕様であり、玄関は常時オープンになっている 。エレベーターはパネル操作で、特養やデイサービ ス等と共用している。単独での外出も可能であるが、 職員の同行や、併設する事業所間でも情報を共有 し、法人全体で利用者の自由と安全を見守るよう支 援している。		
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、消防署を招いての避難訓練が実施されて いる。ホームは6階建ての最上階にあり、屋上ペラン ダが避難場所となっている。同ビルには特養やデイ サービス、地域交流サロンが設置されており、災害時 の地域との協力体制等についても、法人全体で働き かけている。		
(5) その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援					
31 (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	カリ-や栄養バランスを考慮して献立し、おにぎりや、 お粥等利用者が、食べやすい様な状態での提供に努 めている。キザミやトロミ等の食事形態が必要な場合 は、法人内の厨房が協力し、適切に支援している。本 年度は利用者の高齢化に伴い、食事摂取量・水分補 給については特に注意し、毎回詳細に記録する等の 支援が見られた。		

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	高層にあり、自然換気と採光が程よくなされ、明るく 快適な共用スペースになっている。各居室からリビングを 囲む構造になっており、歩行器や車椅子使用の際も、 スロープの設置や動線の確保がなされている。また、 屋上ベランダに植物や菜園を造って、利用者が気軽 に外気に触れられるように配慮している。		
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	居室は、ベッドと床頭台、クローゼットが、備え付けて ある。利用者、家族が相談し、テレビ、写真、タンス、 中には自分のベッド等の寝具を持ち込み、居心地良く 過ごせるように配置している。また、ベッドサイドに鈴 をつけて、利用者の起居の様子が分かるように工夫 するなど、安全面への配慮が見られた。		

 は、重点項目。
(数字)は、国の標準例による番号