

1. 評価結果概要表

作成日 平成 20 年 10 月 5 日

【評価実施概要】

事業所番号	2171800218		
法人名	株式会社 ファミリー中部		
事業所名	グループホーム ファミリー		
所在地	岐阜県土岐市定林寺962番地76 (電話) 0572-55-4155		
評価機関名	NPO法人ぎふ福祉サービス利用者センター びーすけっと		
所在地	各務原市三井北町3丁目7番地 尾関ビル		
訪問調査日	平成20年9月26日	評価確定日	平成20年11月5日

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

国道沿いのテナントを改修したホームである。設立して7年経過した中で設備を補修しながら、安価な利用料を維持している。サービスの提供においても、家庭的な環境づくりと、利用者に寄り添いながら耳を傾け、笑顔を絶やさないケアに努めている。その中心となる管理者や中堅職員の間味あふれるひたむきな熱意、そして、利用者に対する深い思い入れと情愛が感じられた。経営者も、利用者の安全確保のために電子機器の設備投資と、職員の待遇においても、研修費、食費、親睦費などの費用を補助している。協力医院として、認知症診療で先駆的な実績のある神経内科医師の往診を受けており、医療との緊密な連携に加え、終末期のケアへ向けた取り組みが見られた。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	<p>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） 職員の配置は、ゆとりある勤務体制を導入し、研修内容は、会議で修了者が成果を発表し、共有が図られ、介護計画は、全職員の意見を集約しており、出来ることから取り組んでいる。居心地の良い居室作りは、引き続き努力している。地域とのつきあいは、立地環境に制約を受けている。</p> <p>今回の自己評価に対する取り組み状況（関連項目：外部4）</p>
	<p>職員会議を定期的に行い、全職員から意見を出してもらい、自己評価に集約した。古い建物であるので、ハード面での困難事項はあるが、経営者の理解を得ながら、できることから改善に向けて取り組んでいる。</p>
重点項目②	<p>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）</p> <p>運営推進会議は、家族も3名参加し、2ヶ月ごとに行われている。事業運営報告、ホームイベント案内、地域情報の交換、家族の意見苦情もテーマになっている。提起された課題は、改善策をフィードバックする体制を取っている。</p>
	<p>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7, 8）</p> <p>運営推進会議の場や、家族の訪問時に意見を聴いている。これまでに、設備の問題、往診・医療問題、転倒事故での詳細な報告の要求などでの意見があった。それらの一つひとつの課題を丁寧に説明し、改善や再発防止に反映させている。</p>
重点項目④	<p>日常生活における地域との連携（関連項目：外部3）</p> <p>近くには、住宅や商店はなく、地域との連携は取りにくい環境である。市の介護相談員2名が毎月1回訪問、踊り、太鼓、落語のボランティアが2ヶ月ごとに訪れている。小・中学生の受け入れについては、運営推進会議で検討している。また、市には、職員を認知症理解のキャラバンメイトとして登録し、市の介護相談を受け付けている。</p>

【情報提供票より】 (平成 20 年 8 月 25 日 事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 13 年 11 月 5 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	13 人	常勤 9 人, 非常勤 4 人, 常勤換算 12 人	

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋及び木造 造り		
	2 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)	25,000 円	その他の経費(月額)	8,000~ 円
敷金	無		
保証金の有無(入居一時金含む)	無	有りの場合償却の有無	有 / 無
食材料費	朝食	円	昼食 円
	夕食	円	おやつ 円
	または1日当たり	1,200 円	

(4) 利用者の概要 (平成 20 年 8 月 25 日 現在)

利用者人数	18 名	男性 4 名	女性 14 名
要介護1	1 名	要介護2	4 名
要介護3	10 名	要介護4	2 名
要介護5	1 名	要支援2	0 名
年齢	平均 86.6 歳	最低 76 歳	最高 101 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	土岐内科クリニック
---------	-----------

2. 評価結果 (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)
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	住み慣れた地域の中で、利用者のペースを尊重し、傾聴しながら笑顔のある暮らしを支える利用者本位の理念を掲げている。		
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	朝のミーティングや毎月行われる定例会議で、理念を確認し、利用者の気持ちに寄り添いながら、笑顔のある暮らしを支援している。		
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	周辺に住宅や商店はなく、地域を形成するための条件が整っていない。法人の経営陣が地区の集会や清掃活動に参加することから始めている。		
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	自己評価・外部評価の改善課題には、できることから取り組んでいく姿勢である。運営者との協調・相互理解や職員の気づきを取り入れる体制と具体化に向けた取り組みがある。		

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)
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	運営推進会議は、3家族も参加して2ヶ月ごとに行われている。区長からは地域交流の提案、家族からは、意見・苦情の提示、事業者からは行方不明の協力や医療対応について討議されている。		
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	市が主催する、ケアプラン研修会に参加している。また、介護計画作成担当者が市の担当課へ月に3~4回訪問し、相談や指導を受けている。毎月1回、市の介護相談員を受け入れている。		
4. 理念を実践するための体制					
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	ホーム新聞を2ヶ月毎に発行し、ホームの様子を伝えている。また、毎月送る請求書に添えて、個別に暮らし振りを、書面で報告している。		
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	家族の訪問時に、意見や苦情を聴く機会を設けている。これまでは、部屋の臭いや、入浴の不満、過剰診療の不審等があり、説明と改善策を取っている。		
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	介護事業者が抱える人材難は、避けられない現状がある。職員の定着に長い人と短い人が相対しているなかで、離職を最小限に抑えるように努めると共に、何時でも勤務可能なフリーの介護職員を3名確保して、ダメージを防ぐ体制を取り、利用者を受け入れられている。		

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)
5. 人材の育成と支援					
10	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	認知症介護実践研修には、全職員が順次受講するように計画されている。受講料は法人が負担し、勤務扱いとなっている。研修修了者は、法人内会議で成果を発表している。		
11	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	県グループホーム協議会の会員として、会議に参加し、他の事業者と情報交換している。また、同市内にある一つの同業者とは、相互に訪問する関係が続いている。		
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					
12	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	緊急に入居するケースが多いので、職員の優しい言葉かけや雰囲気づくりに努めている。また、デイサービス利用者からの入居や、見学を繰り返し、納得してからの入居に至っている。		
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援					
13	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、墨絵、折り紙、ぬり絵、カラオケなど利用者の得意なことを一緒に取り組み、戦時中の思い出話を聞きながら過ごしている。		

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)
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					
14	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	読みなれた新聞を購読したい人、毎朝牛乳を飲む習慣の人、定期的に喫茶店に行きたい人、馴染みのパン屋さんに毎週行きたい人等、一人ひとりの暮らし方の希望や思いを把握しており、家族と協力しながら支援している。」		
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					
15	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	本人・家族の要望を聞き、一人ひとりのケアに必要な情報等を全職員で出し合い、介護計画に反映させている。		
16	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	3ヶ月毎に介護計画の見直しを行っているが、心身の状態に変化があれば、本人・家族及び関係者と話し合い、随時見直している。		
3. 多機能性を活かした柔軟な支援					
17	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	24時間の医療連携体制、協力提携医院への受診の送迎、外泊支援、早期退院の支援、重度化した場合の終末期支援等がある。		

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)
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					
18	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	協力医院が、かかりつけ医となっている利用者には、受診の送迎を支援している。また、協力医院からは月2回の往診がある。総合病院に継続して受診している利用者は、家族が送迎を担っている。		
19	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	家族・協力医・事業者が十分に話し合い、重度化・終末期に対応している。家族とは、書面で同意書を交わし、老衰のケースでは看取りの実績がある。		
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					
20	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	利用者の重度化が進んだこともあり、入浴・排泄介助では、異性介助が自然に受け入れられている。その際でも、言葉かけには特に留意している。記録等は、ホーム外にある事務所で管理されている。		
21	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、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	利用者の都合を優先した暮らしを支援している。外出、買い物、喫茶等へ出かけた人、ホーム内での趣味や会話を楽しむ人など、本人のペースを大切にしている。		

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)
(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					
22	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	利用者の重度化が進み、食事づくりや準備には参加していない。職員はそれぞれ弁当を持ってきており、利用者と一緒に食事を摂ることはない。会話もなく、テレビもついたらまになっている。	○	法人より食事代の補助があるにもかかわらず、利用者と職員の食事は別々である。職員も同じ時間に、同じ物を、同じテーブルで食べることで、楽しい食事の雰囲気をつくられたい。
23	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	週3回の入浴が提供されている。順番にこだわる人には、次回に1番で入ってもらったり、湯を入れ替えるなどで、対応している。ほとんどの利用者は、こだわりもなく入浴を楽しんでいる。		
(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					
24	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	普段は、ぬり絵、懐かしい唱歌を歌ったり、ビデオ鑑賞等を楽しんでいる。気晴らしには、近くの名勝地へのドライブの支援を行っている。		
25	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	近くにある「青少年の家」をめぐる散歩コースがあり、毎日出かけている。道中で、まっぼっくりを拾ったり、野花を摘んだり、この季節は、山栗を拾って、外出を楽しんでいる。		
(4) 安心と安全を支える支援					
26	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	玄関には鍵はかけず、センサーを設置し、チャイムで出入りを把握している。出かけた利用者には、職員がついて行くようにしている。		

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)
27	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、消防署の指導で、防災訓練を行っている。避難誘導、消火器の操作、連絡方法などを実施している。消防署へは、直通の通報装置を設置しており、夜間は警備会社の巡回がある。		
(5)その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援					
28	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	食べる量や水分量は、記録され、職員が利用者の状態を共有している。一人ひとりの咀嚼能力に合わせ、とろみ、きざみ、お粥にも対応している。		
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					
29	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	古い建物であるため、十分な空間とはいえないが、飾り付けや清潔と換気に努めている。廊下にモニターテレビを設置し、ベッドから起き上がったときのセンサーはブザー音調が個々に設定され、安全を最重視した配慮がある。	○	ホーム内は、常時換気が行われているが、簡易水洗トイレの臭いが少々気になったので、更なる工夫を検討されたい。
30	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	居室には、収納ケースをそれぞれ持ち込んでいるが、馴染みの物や、気持ちの和む小物類が少ない。しかし、一部ではあるが、仏壇を持ち込み、読経をしている人や、さりげなく花が飾られ心和む部屋も見られた。	○	家族の協力を得て、馴染みの小物や装飾品などで、居心地の良い居室づくりにも取り組まされたい。

※ は、重点項目。

※ WAMNETに公開する際には、本様式のほか、事業所から提出された自己評価票（様式1）を添付すること。