

1. 調査報告概要表

作成日 平成19年7月24日

【評価実施概要】

| | |
|-------|--|
| 事業所番号 | 1072000035 |
| 法人名 | (株)ファミリーケアシステム |
| 事業所名 | ケアホーム家族の家新里 |
| 所在地 | 群馬県桐生市新里町新川2924-6 (電話) 0277-74-6435 |

| | |
|-------|------------------|
| 評価機関名 | サービス評価センターはあとらんど |
| 所在地 | 群馬県前橋市大友町2-29-5 |
| 訪問調査日 | 平成19年6月19日 |

【情報提供票より】19年5月15日事業所記入

(1) 組織概要

| | | | |
|-------|-----------|--------|----------|
| 開設年月日 | 平成12年4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 | 9人 兼務 1人 |

(2) 建物概要

| | |
|------|----------------|
| 建物構造 | (鉄骨)造り |
| | 1階建ての 1階 ~ 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) | 1300円 /1日 | その他の経費(月額) | 円 | |
| 敷金 | 有(円) | 無 | | |
| 保証金の有無 (入居一時金含む) | 有(円) | 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 900円 | | | | |

(4) 利用者の概要(5月15日現在)

| | | | | | |
|-------|-----------|------|-----|----|-----|
| 利用者人数 | 9名 | 男性 | 3名 | 女性 | 6名 |
| 要介護1 | 0名 | 要介護2 | 3名 | | |
| 要介護3 | 5月15日現在)名 | 要介護4 | 1名 | | |
| 要介護5 | 0名 | 要支援2 | 0名 | | |
| 年齢 | 平均 81.4歳 | 最低 | 73歳 | 最高 | 91歳 |

(5) 協力医療機関

| | |
|---------|---------------|
| 協力医療機関名 | 下山内科医院 新里歯科医院 |
|---------|---------------|

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

法人代表者は高齢者支援や認知症ケアの経験が豊かで、認知症の人を地域で支えることの啓蒙活動に熱心に取り組んでいる。管理者、職員は法人代表者の思いと熱意を受けとめ『入居者一人ひとりの個性や思いを尊重したケア』を重視している。家庭的な環境の中で、ありのままを受けとめて、普通の生活が送れるよう支援を行うために、運営理念の共通理解をして、理念の実現を目指し取り組んでいる。地域住民と交流を深め、その人らしく地域で生活が送れるように、地域の方と共に支援をする取り組みをしている。終末期に対しては本人、家族の思いを聞き住み慣れたホームで最期を迎えたいとの希望があれば、協力医療機関・家族・訪問看護師・ホーム側で話し合い、協力体制を整え管理者と職員は本人や家族の思いに添って支援をするホームの対応方針を決めている。状態の変化があるごとに、家族の気持ちの変化や本人の思いに注意を払い話し合いを行ないながら看取りに対する支援の充実を図るようにしている。

| | |
|-------|---|
| 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) |
| | 小動物を飼っていることによるホーム内の臭気に対する対策に取り組んでいる。こまめに掃除をする、オゾン脱臭器を設置する等の改善策を講じている。 |
| 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) |
| | サービス評価の意義や目的は全職員に伝え、日々のケアの見直しの機会にもなるので、全職員で担当し自己評価に取り組み話し合いを行い作成をしている。 |
| 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) |
| | 定期的開催し、会議での意見を参考にし地域活動を始めている。地域ボランティアで毎週日曜日に道路清掃と空き缶拾いを行っている。小動物を飼っているためホーム内の気になる臭気に対する対策の意見や情報を元に対策を講じる取り組みを行っている。 |
| 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7, 8) |
| | 定期的にホーム便りの発行、来訪時に日頃の暮らしぶりを報告をし、また、来訪できない家族には担当者より報告をするようにし意見や要望等を聞くようにしている。運営推進会議に家族に出席をしてもらい意見や要望、苦情等を聞き反映をさせている。来訪時には何んでも言ってもらえるような雰囲気づくりに配慮している。 |
| 重点項目④ | 日常生活における地域との連携(関連項目:外部3) |
| | 自治会に加入し、地域活動(祭りや行事、道路清掃等)に積極的に参加をしている。ホーム側行事の時には積極的に参加の呼びかけを行い、地域との連携を深めている。 |

2. 調査報告書

(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 | 利用者のありのままを受けとめて、普通の生活を送り続けることを支えていくサービスとして、事業所独自の運営理念を作り上げている。 | <input type="radio"/> | 家庭的な環境で暮らし、地域の住民との交流を図りながら利用者の生活を支援をしているので、運営理念に『地域』を意識した表現の言葉が入ると実践していることが活かされる。職員で運営理念について話し合われる取り組みをしてほしい。 |
| 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 | 採用時には運営者が必ず理念について話している。管理者と職員は運営理念を職員会議等で触れ、利用者とのかかわりを大切にしている。 | | |
| 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人として、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 | 自治会に加入し、地域の活動(祭りや道路の清掃等)には積極的に参加をしている。ホーム側から行事の時には地域の方に呼びかけをして、地域との交流の機会を持つようにしている。 | | |
| 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 | サービス評価の意義や目的は全職員に伝え、全職員で自己評価に取り組むようにした。外部評価の結果を踏まえ、改善に向けて検討を行い実践する努力をしている。 | <input type="radio"/> | 小動物を飼っているために臭気が気になる点をこまめに掃除やオゾン脱臭器等の改善策を講じてはいるが、やはり臭気が気になるので対策について見当する取り組みを再度してほしい。 |
| 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 | 定期的開催をしている。会議での意見を参考に地域活動を始めている。地域ボランティアで毎週日曜日に道路清掃と空き缶拾いを行っている。臭気対策については意見や情報を元に改善に取り組んでいる。 | | |

| 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) |
|-----------------|----|--|---|------|----------------------------------|
| 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 | 市の担当者や在宅支援センター職員等の連携をホーム側から積極的に持っており、日常的に交流の機会を作っている。 | | |
| 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合わせた報告をしている | 定期的にホーム便りを発行し送っている。家族の来訪時に日頃の暮らしぶりや健康状態を報告している。来訪されない家族には担当者から電話で報告をしている。 | | |
| 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 | 運営推進会議には家族の方2名が出席しており、意見や要望を聞き反映をさせている。来訪時は何でも言ってもらえるような雰囲気づくりに留意している。 | | |
| 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 | 極力職員異動による利用者への影響を避け、馴染みの職員によるケア提供を重視している。入職者と利用者と一緒にいる時間を多く持ち、馴染みの関係が早く築けるように配慮している。 | | |
| 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 | 事業所内で研修会を定期的実施している。事業所外で開催される研修会には職員の段階や希望に応じ参加しており、研修報告も行なわれている。新規採用者には時間を掛けて教育を実践している。管理者はスーパーバイザーである上司の意見やアドバイスを受けている。 | | |
| 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 | グループホーム連絡協議会に加入、その中で交換研修やスタッフ研修に参加をしケアサービスの質の向上を目指している。 | | |

| 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) |
|--------------------------------------|----|--|---|------|----------------------------------|
| 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、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 | 運営者がサービス利用前に面談を行いホームの説明をしている。管理者と職員は家族の情報を元に、利用者が安心して生活が送れるように支援をしている。 | | |
| 2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援 | | | | | |
| 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 | 「利用者は人生の先輩である」という考えを職員は共有しており、日常の中で入居者から教えもらう場面が多くある。地域活動の参加や地域マラソンに入居者と職員は出場し満足感や達成感を共感している。 | | |
| 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 | | | | | |
| 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 | ホームではセンター方式を活用し思いや意向の把握をしている。意思疎通困難な方には家族からの情報や日々の関わりの中で言動や表情から真意を推し察したりしている。 | | |
| 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 | 職員全員で意見交換やモニタリング、カンファレンスを行い介護計画を作成している。 | | |
| 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 | 月1回見直しを行っている。状態の変化に伴い話し合い介護計画の見直しをしている。 | | |

| 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 (すでに取り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 | | | | | |
| 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 | 利用者の状態により、皮膚科、耳鼻科等の受診を家族に代わり通院支援をしている。グループホームの多機能性の強化により、近隣の高齢者が状況に応じてデイサービス、ショートステイの利用が出来る。 | | |
| 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 | | | | | |
| 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し、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 | 家族の希望により、利用者のかかりつけ医の訪問診療に来てもらう、家族に代わり通院介助の支援をしている。 | | |
| 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、医師、職員との話し合いで終末期に対する方針を決め、看取りの同意書の作成や終末期の介護計画書を作成し、協力医療機関や訪問看護師の協力の下でケアに取り組んでいる。家族の気持ちの変化や思いに配慮し安心して納得した最期を迎えられるよう取り組んでいる。職員は救急救命講習を交代で受講している。 | | |
| 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 | | | | | |
| 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 | 管理者はミーティングの折に利用者の誇りを損なわないような対応や尊敬と親しみを持った言葉づかいを指導している。個人情報にも配慮している。 | | |
| 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 | 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、利用者本意でその人らしく暮らせるように希望に添って支援をしている。利用者の嗜好も楽しめるように支援している。 | | |

| 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) |
|-------------------------------|----|---|--|------|---|
| (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 | 食事の下ごしらえもその日の状態により職員と一緒に 行なうようにしており、利用者と職員は一緒に食事を食 べ、さり気なく支援をしている。また、外食を楽しく、和 やかな雰囲気で行なえる機会づくりの取り組みをしてい る。 | | |
| 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 | 生活習慣を重視し、入浴時間帯を幅広く設けて一人ひ とりの気持ちや希望に合わせた支援をしている。 | | |
| (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 | | | | | |
| 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 | 草むしりや花の水やり、花の植えつけ、小動物の餌やり、ゴミ出し等を利用者の得意分野で一人ひとりの力を発揮してもらうようにし、職員は感謝の言葉を添えるようにしている。 | | |
| 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 | 天気や利用者の気分や希望に応じて、心身の活性につながるように、散歩、外出、ドライブ、買い物等日常的に出かける機会を作っている。 | | |
| (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 | 利用者に不安や閉塞感を与えないように鍵をかけないのが当たり前になっている。職員の見守りやチャイムの活用で自由にしてもらっている。 | | |
| 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1回避難訓練を実施しており、定期的に消火器、火災報知器の点検をしている。地域の方の協力についても呼びかけをしている。 | ○ | 地域の方に協力の重要性を積極的に説明をし協力依頼を行い協力体制の強化を図りたい意向でいる。消防署から指摘事項(避難誘導の非常口)の改善が求められている。この点を早めに整備される取り組みをしてほしい。 |

| 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 (すでに取り組んでいることも含む) |
|----------------------------|----|---|---|------|---|
| (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 | 食事や水分の摂取状況を毎日チェックを行い記録し、職員が情報を共有している。 | | |
| 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 | ホーム全体は家庭的で台所から食事の準備の音や匂いが漂う、テーブルには季節の花を飾るなど、五感や季節感を意識的に採り入れる工夫をしている。喫煙場所や思い思いに過ごせる場所も設置されている。 | | |
| 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 | 居室には箆笥や家族写真、利用者の作品、馴染みの物等が持ち込まれ落ち着いて安心して過ごせる環境に配慮されている。 | ○ | ベッドやリネン類は利用者それぞれ同じものが使用されているために、その人らしさが見られない。リネン類を職員で話し合い家庭的で個性ある工夫の取り組みをしてほしい。 |