

評価結果報告書

地域密着型サービスの外部評価項目構成

	項目数
・理念に基づく運営	11
1. 理念の共有	2
2. 地域との支えあい	1
3. 理念を実践するための制度の理解と活用	3
4. 理念を実践するための体制	3
5. 人材の育成と支援	2
・安心と信頼に向けた関係づくりと支援	2
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応	1
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援	1
・その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント	6
1. 一人ひとりの把握	1
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	2
3. 多機能性を活かした柔軟な支援	1
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	2
・その人らしい暮らしを続けるための日々の支援	11
1. その人らしい暮らしの支援	9
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり	2
合計	30

事業所番号	3070103142
法人名	有限会社 ネオファミリー
事業所名	ネオファミリー・和歌山
訪問調査日	平成 20年 11月 5日
評価確定日	平成 20年 12月 5日
評価機関名	特定非営利活動法人 認知症サポートわかやま

○項目番号について

外部評価は30項目です。

「外部」の列にある項目番号は、外部評価の通し番号です。

「自己」の列にある項目番号は、自己評価に該当する番号です。参考にしてください。

番号に網掛けのある項目は、地域密着型サービスを実施する上で重要と思われる重点項目です。この項目は、概要表の「重点項目の取り組み状況」欄に実施状況を集約して記載しています。

○記入方法

[取り組みの事実]

ヒアリングや観察などを通して確認できた事実を客観的に記入しています。

[取り組みを期待したい項目]

確認された事実から、今後、さらに工夫や改善に向けた取り組みを期待したい項目に○をつけています。

[取り組みを期待したい内容]

「取り組みを期待したい項目」で○をつけた項目について、具体的な改善課題や取り組みが期待される内容を記入しています。

○用語の説明

家族等 = 家族、家族に代わる本人をよく知る人、成年後見人などを含みます。

家 族 = 家族に限定しています。

運営者 = 事業所の経営・運営の実際の決定権を持つ、管理者より上位の役職者(経営者と同義)を指します。経営者が管理者をかねる場合は、その人を指します。

職員 = 管理者および常勤職員、非常勤職員、パート等事業所で実務につくすべての人を含みます。

チーム = 管理者・職員はもとより、家族等、かかりつけ医、包括支援センターの職員等、事業所以外のメンバーも含めて利用者を支えている関係者を含みます。

1. 評価結果概要表

【評価実施概要】

事業所番号	3070103142
法人名	有限会社 ネオファミリー
事業所名	ネオファミリー・和歌山
所在地	和歌山市田中町2丁目19番 (電 話) 073 - 402 - 6511

評価機関名	特定非営利活動法人 認知症サポートわかやま		
所在地	和歌山市四番丁52ハラダビル2F		
訪問調査日	平成20年11月5日	評価確定日	平成20年12月5日

【情報提供票より】(2008年10月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 15年7月5日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	16 人
職員数	14 人	常勤 12人, 非常勤 2人, 常勤換算	13 人

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート造り
	7 階建ての 2 階 ~ 3 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	その他の経費(月額)	50,000 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	無(1か月未満に退去の 場合は全額返却)
食材料費	朝食 円	昼食 円	
	夕食 円	おやつ 円	
	または1月当たり 25,000円		

(4) 利用者の概要(2008年10月1日現在)

利用者人数	15 名	男性	4 名	女性	9 名
要介護1	4 名	要介護2	4 名		
要介護3	4 名	要介護4	3 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 84 歳	最低	79 歳	最高	92 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	恵友病院、林歯科医院
---------	------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

7階建てマンションの2、3階にそれぞれ1ユニットずつ設置されたグループホームである。マンションの玄関はカードキーのため入るときはチャイムを鳴らして中から開けてもらわなければならないが、外へ出ることは自由にできる。すぐ側には城東中学校や美園公園があり、自然に触れる機会もある。ホームは明るく落ち着いた雰囲気、若い職員が多い。ユニット毎に目標を掲げて、やすらぎ・よろこび・安心できるケアが提供できるように取り組まれており、入居者のケアには笑顔をもって接することを重視している。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目	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) 前回評価は3年前で、改善課題として運営理念の啓発、入居者の生活記録の取り方の改善、個々の個性を生かした居室、市町村や地域との交流があげられていた。今回の調査では地域との交流はまだ十分とは言えないが、他の項目は改善されている。 今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 自己評価は運営者、管理者が中心となって行われているが、入居者のケアに関する項目については全職員が話し合い、意見をまとめている。
重点項目	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) 運営推進会議は、家族代表、ビルのオーナーをメンバーに、2ヶ月に一度開催されている。議題は入居者のケアに関する内容が中心であり、地域との交流については十分な議論がされていない。
重点項目	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) 通常は家族の訪問時に意見を聞いており、年に2回の家族会では個別に意見を聞くようにしている。家族の意見をサービスに反映させて、寝たきりでほとんど居室から出なかった入居者が、リビングで共に時間を過ごすことができるようになった例もある。
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) 過去2回隣の空き地でバーベキューパーティーを開催し、近所の住民を招待したことがあるが、最近は行われていない。近隣住民がホームを訪ねてくることは少ないが、入居者と共に近くの公園やスーパーに行くことが多く、顔なじみもできている。

2. 評価結果（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)
・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	やすらぎ・よこび・安心を理念として掲げているが、地域密着型の理念である地域との交流については明文化されていない。	○	地域との交流についても理念として掲げることが望ましい。
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	理念はリビングに掲示されている。ユニット毎に「和やかな家庭的な雰囲気作り」など、理念に基づいた目標を作成し、朝夕の申し送り時にケアの方法を理念と照らし合わせて確認しあっている。		
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	地域の人々とは近くの美園公園への散歩や、近くのスーパーでの買い物での交流があり、顔なじみもできている。現在、自治会や老人会との交流はない。	○	一般の住宅が少ない地域ではあるが、近くに中学校もあり、商店もあるので、自治会への加入などを通して、地域住民との交流が深まることを期待する。
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	運営者、施設長、管理者が中心となって評価に取り組んだが、入居者との関わりなど、ケアの項目については全職員が関わっている。評価を通して自分が「できている」「わかっている」と思っていたことが誤りだったことが認識できた職員もいる。		
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	運営推進会議のメンバーは、当ビルのオーナーや利用者の家族で構成されており、市役所や地域包括支援センターの職員は入っていない。会議は2ヶ月に1度開催されている。入居者のケアに関する内容が多く、地域との交流についての議題は少ない。	○	運営推進会議に市職員や地域包括支援センターの職員、また、近隣の地域住民も加えて認知症の人への支援や地域密着型サービスの在り方等について話し合う機会を持つことが望ましい。会議での意見をもとに、まずはマンションの住民との交流が深まることを期待する。

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	市役所の担当者とは入居時以外でも、紙おむつの申請など介護保険以外の行政サービスについて、意見を交わしている。また、生活保護世帯の保護費の受給や、困難事例についても相談し、ケアの向上に努めている。		
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	毎月ネオファミリー通信を発行し、家族に配布している。家族とは状態の急変時には電話で話をするが、家族の訪問が多いので、訪問時に入居者の状態について伝えている。家族会は夏と冬の2回開催している。		
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	年2回開催される家族会で個別の相談をする。日頃は家族がホームに来た際に話し合っ意見聞くようにしている。家族の意見を取り入れ、それまで居家で寝たきりであった入居者が、皆とリビングで過ごせるようになった事例もある。		
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	職員が退職を希望した時には管理者が職員とよく話し合うようにして、できるだけ離職が抑えられるよう努力している。職員の離職時には、入居者に不安を与えないように配慮している。最近一年間の離職は少ない。		
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	運営者は毎年、外部の研修受講の機会をパート職員を含む全職員に与えており、研修の交通費や受講料は事業所が負担し出勤扱いにしている。職員によっては希望する研修があっても、ホームへの迷惑を考え言い出せない場合もある。	○	運営者と職員との話し合いで十分な意思疎通をはかり、職員の研修についての希望も汲み上げることが期待する。
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会に加入し、情報交換をしている。職員は研修会で知り合った者達と、困難事例やケアについての意見交換を行っているが、職員の希望による同業者間の相互研修はまだ行われていない。	○	職員からの希望をくみ取り、同業者間の相互研修を実践して、サービスの質の向上を図ることを期待する。

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)
.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、場の雰囲気徐々に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	過去には1週間の体験入居も行われていたが、法律の関係で現在は実施できていない。入居時には会話を通し不安の軽減を図る努力がなされている。今後は1～2日の体験入居の実施も検討している。		
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	日常会話の中で、昔からの習慣や言葉、言い伝えなどを教えてもらうことが多い。		
.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	自分の意思を伝えられる入居者が多いため、希望は本人から聞くことが多い。おやつの時に飲み物やお菓子を自由に選ぶことができるようにするなど本人の意思を尊重している。花の好きな入居者にはベランダで花を栽培できるようにしている。		
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	家族の希望も踏まえ、職員全員で介護計画を作成している。寝たきりのため一人で居室に籠もりがちな入居者が、家族の希望で車椅子にクッションを入れたところ、体も安定し自分で座位がとれるようになり、他の入居者とともに生活が送れるようになった例がある。		
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	介護計画は更新の期間だけでなく、3ヶ月ごとに見直しをしている。計画の見直しには、本人や家族から希望を聞くようにしており、状態が変わった時にはそのつど見直しを行なっている。		

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(事業所及び法人関連事業の多機能性の活用)					
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	医療連携体制により必要時には看護師の訪問を受けることができる。過去2回ほど、ホームの隣の空き地を借りてバーベキューパーティーを開催し、近所の住民を招待し、来ることができない人にも届けたりしたが、最近は行われていない。	○	ホームはマンションの中にあるため、近所の方が気軽にいきづらい点もある。ホームの行事をお知らせし、近所の方が気軽に訪問できる環境作りを期待する。
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域支援との協働					
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	かかりつけ医は本人や家族の希望を優先している。受診は家族に依頼するが、緊急時などやむを得ない場合はホームから受診の支援を行なっている。ホームには歯科・耳鼻科・整形外科・内科の医師が定期的に往診している。		
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	ホームは自宅と考えているため、重度化した場合でも本人や家族の希望があれば、できる限り対応している。運営者と職員はターミナルについての意識を共有している。ターミナルについては、家族と医師、管理者とが話し合い、方針を決めている。		
. 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	入居者のプライバシーは全職員が誓約書を書き、守るようにしている。排泄時には周囲の環境に配慮し、さりげない声かけをしている。排泄の誘導も「気持ち悪くないですか？」など婉曲的な表現を心がけている。		
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	食後の昼寝や花の水やり、編み物など一人ひとりの好みに合わせた支援を行なっている。		

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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	調理は入居者とともに行っているが、後片付けは各自セルフサービスで行っている。食事は介助の必要な入居者もいるため、職員は入居者とともに食べることは少ない。	○	キッチンにあるテーブルを食事の時だけでも食卓の近くに置くなど、見守りをしながら一緒に食事を摂ることができるような工夫で、入居者と職員が共に食事を楽しむ機会が持てることを期待する。
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	基本的に入浴は午後1時からとなっているが、その時間以外でも入居者が望めば入浴できる。浴室は浴槽も浅く一人でも入りやすい構造になっている。		
(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	自分で箸を持てる入居者とともにホームだけでなく、マンションの玄関まで掃除をしている。それぞれ役割が決まっており、職員は見守り以外手伝うことはほとんどない。		
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	外出を好まない入居者には声かけをし、外出の機会が持てるよう支援している。散歩を好む場合には、近くの美園公園へ出かけることが多い。買い物や美容室へも本人の希望により外出している。		
(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	マンションの玄関はオートロックになっており一人で入ることは難しいが外へ出ることは制限されない。エレベーターや非常階段に施錠はなく自由に乗り降りできる。ホームの玄関には風鈴がつけられており、戸を開けるとわかるようになっている。		
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	避難訓練は年に2回実施されている。消防署との連携により、非難ルートの確保ができています。災害時は、北側のベランダに非難すれば、5分以内に消防車が駆けつけるようになっているが、マンション住民との話し合いはできていない。	○	災害時には、マンションの住民の協力も必要である。日頃より話し合いを行い、非常時に備えておくことを期待する。

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)
(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	毎食時とおやつに水分量をチェックしている。就寝時にはペットボトルに飲み物を入れ、居室においている。水分量や食事量は各入居者の平均値を記録し、全職員で共有している。		
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	季節の花や柿、栗などの果物を飾り、季節感が出るよう配慮している。リビングの壁には職員と入居者が一緒になって作った作品が展示されている。		
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	ホームからは作り付けのクローゼットとベッドを準備している。居室には入居者が使い慣れたテレビや冷蔵庫、時計などが置かれている。		