

1. 評価報告概要表

作成日平成20年 9月 1日

【評価実施概要】

事業所番号	1072000035
法人名	株式会社 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	桐生市新里町新川2924-6 (電 話) 0277-74-6435

評価機関名	特定非営利活動法人 群馬社会福祉評価機構
所在地	群馬県前橋市新前橋町13-12
訪問調査日	平成20年8月19日

【情報提供票より】(20年 8月 2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	8 人	常勤 7人, 非常勤 1人	常勤換算 7.6人

(2)建物概要

建物構造	鉄骨造り		
	1階建ての	1階 ~	1階部分

(3)利用料金等(介護保険自己負担分を除く)

家賃(月額)	800~1,300 円	その他の経費(月額)	光熱費600円・施設管理費150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		
食材料費	朝食	円	昼食	円
	夕食	円	おやつ	円
又は1日 1,000円				

(4)利用者の概要(8月 2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	2 名		
要介護3	5 名	要介護4	1 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 82.7 歳	最低	70 歳	最高	92 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	下山内科医院・赤南診療所・新里歯科医院
---------	---------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

代表者が、介護保険施行以前に設立した事業所であり、理念にもその思いは込められている。代表者は、市の委託事業や講師依頼を毎年受け、認知症高齢者介護の知識、経験が豊かで、啓蒙活動に熱心に取り組んでいる。事業所は、入居者の担当制を採り、入居者、家族の信頼を得ている。毎月のモニタリングやケア会議及び日々の申し送りノートにより入居者情報を共有し、理念の実現に努めている。センター方式のアセスメントやモニタリング記録により、ケアプランや見直計画を作成、アニマルセラピー、ターミナルケア、デイサービス、ショートスティの実施、医療連携体制の採用等を通じ、質の向上を図っている。

【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)</p> <p>運営会議で報告し、小動物を飼うことによるホーム内の異臭対策に、オゾン殺菌脱臭装置を設置し、床や壁紙等の頻回な清掃や換気を行う等の改善を行っている。</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>自己評価については、運営会議で説明し周知している。全職員に調査報告書用紙を配布し意見を求め、管理者及び主任が取りまとめ、代表者が目を通して、サービス評価の目的や意識を理解し改善に向けた検討をして、サービスの質向上に努めている。</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>運営推進会議では、事業内容と入居者の状況説明を行い、自己評価や外部評価の説明、地域の行事案内や回覧の提案を頂き、事業所便り、避難訓練、介護セミナー等の行事情報の提供と意見交換が行われ、検討事項や懸案事項の経過も相互に報告し合い、情報の共有と率直な意見を取り入れサービスの向上に役立てるよう努めている。</p>
重点項目③	<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>少なくとも毎月一回の家族来訪の機会を利用し、極力意見等を伺うように対応している。日頃から家族から担当職員へ希望や要望等は伝えられ、意思の疎通が図られている。現在、入居者家族会の立ち上げが予定されており、世話人が決まり、旅行等の親睦行事も予定され、意見や不満、苦情等がしやすい環境づくりに取り組み、運営に意見を反映させ事業所の改善に役立てていく方針である。</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>地区の隣組に加入し、相互的回覧や総会、運営会議に出席し情報の交換をしている。また、道路清掃、地区集会所清掃、新年会、花火大会、運動会等の行事に参加して地元交流をしている。更に、避難訓練に近隣の方の参加や災害等有事の協力に理解を得ている。なお、市との連携事業として介護教室の開催、認知症セミナー講師等を通じて地域還元にも取り組み、地域に信頼される存在としての関係に努めている</p>

2. 評価報告書

(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	理念を6項目掲げ、入居者の歩んできた人生を大切に、ありのままを受け入れ、住み慣れた地域との交流の中でホームを家庭とし、終の住み家ともなれるように伴にいて、お世話させていただく立場を明示する理念をつくりあげている。		
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	理念6項目を、代表者が職員採用時に説明している。管理者と職員は、ケア記録やアセスメントにより入居者の生活歴や生き方を知り、アセスメントやケアカンファレンスを通じて共通の理解に努め、申し送りを通じて情報を共有する際に理念にふれ、実践に向けた関わ方をしている。		
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	地区の隣組に加入し、新年会や総会に出席するほか、道路清掃、地区集会所清掃、花火大会、運動会に参加している。また、近隣の地区に、ホーム便りや避難訓練等の行事開催を回覧板で廻し、避難訓練や運営推進会議に参加して頂く等地域との交流に努めている。		
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	自己評価は、職員に用紙を配布して意見を求め、管理者と主任がまとめ、代表者が確認している。外部評価は、小動物(猫)の臭いがあることの指摘事項を運営会議で報告し、リビング等の異臭対策として、オゾン殺菌脱臭装置の設置、床の水拭きや壁紙の清掃の実施等の改善に向けた具体的な取り組みをしている。		
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	系列の小規模多機能事業所と隔月の同日開催を時間差を設けて行ない、事業所内容、入居者やサービスの状況を説明、道路美化活動への参加やホーム便りの回覧、外部評価の結果と改善の取組み状況、避難訓練の実施と参加依頼、高齢者の集いと介護セミナーの案内等を報告し、意見をもらい役立てている。		

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)
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	市の委託事業として毎年介護教室を開催するほか、市の高齢者の集いで認知症セミナーの講師を受けるなど、代表者が市との関係を密にし、共にサービスの質向上に向けた取組みをしている。		
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	家族の来訪は、少なくとも毎月1回の利用料持参の機会があり、来訪時に暮らしの様子や健康状態を話すとともにスナップ写真を見て頂き報告している。ホームでは行事、外出等に限定せず、日頃より入居者と写真を撮る機会を持っている。職員の異動や金銭の使用状況、残金も伝えている。発熱、体調不良、転倒等のことや突発事項の発生時には、その都度連絡し、経過を報告している。		
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	家族の来訪時には、話かけをして何でも話せる雰囲気をつくっている。そのため、職員に家族から希望や問い合わせがある。また、相談、苦情の受け付け窓口を設置している。今後、家族会が立ちあがる予定で説明会も行われ、世話係りも決められている。		
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	極力職員の異動を回避して、入居者との顔なじみの関係を重視し、面会時に何でも話をしていく等関係づくりができていて効果を上げている。異動があつた場合は、本人から入居者一人ひとりに事前に話し、当日も挨拶してダメージを防ぐ配慮をしており、後日ホームを訪れてきた時に交流を持つなどしている。		
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	外部研修として、経験年数順に認知症介護実践研修を受講させ、受講報告と運営会議で説明をさせている。県連絡協議会の交換研修にも1名ずつ参加して知識を吸収している。職場内研修では、職員からの要望に基づいて看護師や理学療法士を講師に、吸引法や関節可動域リハビリ等の実務研修をしている。		
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組みをしている	群馬県地域密着型サービス連絡協議会に加盟し、レベルアップ研修を受講させ、相互訪問研修等の活動により、事業所の進んでいる良い点や学ぶところ、遅れている対応等を理解し、サービスの質の向上に役立てている。		

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、場の雰囲気徐々に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	家庭訪問や直前の利用施設からの情報収集をし、家族と相談しながら本人や家族とも安心して過ごせるよう、馴染めるまでは自宅に帰り過ごしてもらいながら、また、迎えに行く等の支援をしている。		
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	「いろはカルタ」を教えていただきながら一緒にしたり、物を大事にすることや着物のたたみ方等を教えられたり、職員が学ぶことは多くある。また、職員自身が入居者から癒されることもある。職員は、一方通行にならないように、声をかけあいともに支え合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					
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	センター方式のアセスメントを採用し、生活歴、暮らしの様子、嗜好、要望等の基本情報を把握している。日々のふれあいの中から何回かに分けて、暮らし方等の希望を聞き、把握に努め、本人から聞けないことは家族から聞き、どのような暮らし方が良いのか検討をしている。また、入居者の食欲不振、体調の変化の把握をし、食欲不振の原因は何なのか、具合の悪いところの発見に努める等臨機応変に対応している。		
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	入居者の担当職員が中心になり、本人や家族等と話し合いセンター方式のアセスメントに基づき原案を立てて、管理者が確認している。原案は、カンファレンスで全員がプランを把握した上での意見を反映した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	毎月1回モニタリングを実施し、状態やレベルが変化した場合は計画期間中でも見直しを行っている。介護計画は、本人や家族と話し合い、3ヶ月又は6ヶ月で検討し、現状に合わせた見直しをしている。現状把握は、申し送りノート、ケアカンファレンスで行い、情報の共有をしている。		

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 ⁷ 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	入居者の定期的、突発的な通院や受診に家族の都合が付かない時は、同行支援している。理美容院の利用も同様である。近隣の高齢者の状態に応じたディサービスやショートステイ利用も支援している。医療連携体制による訪問看護を利用した重度化支援や終末期の看取り支援を柔軟に実施している。		
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、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	本人や家族の希望を尊重し、入居以前からのかかりつけ医の訪問診療を受けている方、ホームの協力医がかかりつけ医の方と希望に副った支援をしている。1～2週間に1回の往診を受けている。家族付き添いの通院の場合は、受診内容の報告を受けている。必要に応じて、協力医、専門医への受診体制がある。		
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	開設当初から運営方針として、重度化や終末期の入居者の支援を明文化している。家族、医師、職員が話し合い終末期の対応方針を決め、看取り同意書を作成しターミナル期の介護計画を立て、本人、家族の気持ちの変化に配慮しながら情報を共有し、医療機関と連携を密にして、訪問看護体制をとり対応している。		
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	日頃、入居者の誇りや尊厳を損なわないよう管理者や代表者が職員を指導し、親しみと尊厳を持った言葉遣いや接し方をしている。呼び方は希望の呼び方で行い、トイレの際はその人に話しかけるようさりげなく誘導している。また職員の服装にも不快感を与えないよう注意を払っている。ケース記録、介護計画等の管理を万全にし、個人情報を利用する場合は、本人、家族の許可、同意を頂いている。		
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	基本となる一日のスケジュールはあるが、時間で区切った過ごし方はしていない。その日の天候の様子や入居者一人ひとりの体調や希望にそって、散歩、買い物、映画会、ビデオ鑑賞、カラオケ等を行っている。また、帰宅願望の方には、自宅に電話したり、自宅に付き添う等の対応をしている。		

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	職員は、入居者と同じ食卓を囲み、楽しく食事ができるよう介助や声かけをしながら一緒に食事をしている。また、できる人には調理や準備、食器の後片付けやテーブル拭きを手伝ってもらっている。		
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	一日おきの夕方5時から就寝前までの時間帯に入浴支援をしている。希望があれば、デイサービスの人とともに日中の入浴も可能である。また、血行改善のためや風呂好きの方で毎日入浴を希望する方にも対応している。ゆず湯やラベンダー等の入浴剤を入れて、香りを楽しんで入浴できるよう支援している。		
(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					
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	一週間に数回のゴミ出しに必ず手伝ってくれる入居者は一輪車を上手に操作したり、掃除にモップを使い手伝ったり、花の好きな方は水やりをしたり、除草を職員と一緒にしたり等役割意識が感じられるよう支援している。また、ネコ好きで世話をしてくる入居者もいる。		
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	天気の良い日は、本人の希望により、散歩、ドライブ、外食を行っている。自宅へ行き庭の手入れをしたり、普通った競艇場や妻との思い出の場所へ外出したり等の支援も行い、表情が良くなり会話が多くなる等の効果が現れている。		
(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	玄関は鍵をかけずセンサーを設置し、共有空間に職員が必ずいて、席を外す時は職員同士、声かけあって見守りをしている。入居者が外出する場合は、声をかけ職員がついて行き、一緒に散歩して戻るようにしている。入浴時間は職員が手薄になるため施錠している。		
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	春、秋の年2回は、近所の方の協力と消防署の立会いにより、避難訓練を実施している。また、定期的に消火器、火災報知器の点検をしている。地域の協力について、働きかけており、書面は交わしていないが、理解を頂いている。緊急時対応マニュアル、緊急避難先、緊急連絡網は職員全員で把握している。		

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)
(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	入居者の希望をとりいれながら、職員が考えて献立を作っている。食事の摂取量は、チェック表に記入し職員が情報を共有している。人工透析をうけている入居者は、水分量を管理したり、飲水量の極端に少ない入居者は、摂取量を記録し、摂取を支援している。また、入居者の希望に炊飯の水分を3割増にし支援している。		
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	リビングにはテーブルやソファを配置し、リラックスのできるようにしている。クラシック等の音楽や好みの童謡や昔の曲等を流したり、テレビをかけたりしている。天窓からの採光はやわらかく、季節の花飾りや建物周りには植栽があり、居心地良く過ごせる居住空間である。		
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	タンスや衣装ケース等生活必需の家具類が、置かれている。時計が置かれ、季節の花が飾られ、壁面に掛けられたボードには、家族の思い出の写真やホーム便り等が貼られ、安心し居心地良く過ごせる配慮がされている。		