

# 1. 調査報告概要表

作成日 平成 20年11月20日

## 【評価実施概要】

事業所番号	1070200934
法人名	社会福祉法人 いのかわ会
事業所名	ケアホーム「家族の家」浜川
所在地	群馬県高崎市浜川町 1314 (電話) 027-340-1070

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 コミューン100 1-B
訪問調査日	平成 20年 10月 22日

## 【情報提供票より】(20年 9月 30日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 13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 常勤専任 6人 常勤兼務 0人 非常勤 4人

### (2) 建物概要

建物構造	準耐火構造 造り
	1階建ての 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(平均月額)	36,400円~40,300円	その他の経費(日額)	光熱水費 700 円	
敷金	有( 円) (無)			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( 円) (無)	有りの場合 償却の有無	有/無	
食材料費	朝食	300 円	昼食	300 円
	夕食	300 円	おやつ	0 円
	または1日当たり			

### (4) 利用者の概要( 9月30日現在)

利用者人数	9 名	男性	1 名	女性	8 名
要介護1	1 名	要介護2	4 名		
要介護3	3 名	要介護4	0 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 86.8 歳	最低	76 歳	最高	94 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	ひぐち内科クリニック 第一病院
---------	-----------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

業務的な日課は設定せず、利用者個々の意思を尊重し起床や就寝時間は勿論のこと、日常生活の諸場面で利用者の意向を確認してからの支援を徹底しながら、その人らしさや尊厳の保持が確立されている。自然環境(河川・畑・サイクリングロード等)の中に立地されており、自由に外に出たり散歩に出かける等で自然環境の活用による外気浴で閉じこもること無く、日常的に気晴らしが図られている。職員の離職が少なく、「利用者が地域の中で暮らせるよう…」の理念に添ったケアが実践され、職員間での共通認識が図られており、重度化・看取りへの実践経緯もあり、チームケアの充実やサービス向上への取り組みが実現されている。これらは評価に値するものであり、今後も継続されることを期待したい。

## 【重点項目への取り組み状況】

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)
	・地域密着型サービスとしての理念について=地域の中でその人らしく暮らし続けることを意識した理念を⇒理念を見直し「地域を大切に利用者が地域の中で暮らせるように努めます…」とした。
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)
	自己評価については、管理者と主任がまとめ記載したものを職員が目を通し、取り組み内容等の確認を行った。
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(1回/2カ月)開催しており、評価結果や利用状況等の報告を行い、意見を聞く機会としている。出された意見から「いきいきサロン」との交流を図る等、サービスの向上に活かしている。
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)
	運営推進会議に家族が毎回出席しており意見等聞く機会とし、カウンターには「意見記入シート」を設置している。又、職員が担当制である事から要望等言い易く、出された意見等は職員間で話し合い運営に反映させている。
重点項目⑤	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	自治会に加入していないが、地域の高校生を実習として受け入れており、吹奏楽の演奏訪問等が行なわれている。又、利用者が以前勤務していた商店への買物や知人宅へ気軽に遊びに行く等、日常的に地域住民との交流が図られている。

## 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)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
1. 理念と共有					
	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	「地域を大切に利用者が地域の中で暮せるように努めます・・・」等々、地域密着型サービスを意識した独自の理念をつくり上げている。		
	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	理念が玄関ホールの見やすい場所に掲げられており、1回／月開催の職員会議や日常的に確認を行う等、理念に基づいたケアの実践に向けて取り組んでいる。		
2. 地域との支えあい					
	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	自治会に加入していないが、地域の高校生を実習生として受け入れており、吹奏楽の演奏訪問等も行われている。又、利用者が以前勤務していた商店へ買物に出かけたり知人宅へ気軽に遊びに行く等、地域住民との交流が図られている。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
	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	外部評価については、結果を家族に報告すると共に職員会議で改善策等の具体的な話し合いを行っている。自己評価は、管理者と主任がまとめ記載したものを職員が目を通し、取り組み内容等について確認を行った。		
	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	会議は定期的(1回／2ヵ月)に開催しており、評価結果や利用状況等の報告を行い意見を聞く機会としている。出された意見を検討し、「いきいきサロン」との交流を図る等サービスの向上に活かしている。		

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)
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	管理者としては、市担当者との連携について運営推進会議以外は特に行っていない。	○	制度やサービス内容等への取り組みを代表者が積極的に活動している等の関係から、管理者は特には意識していないとの事であるが、地域密着型サービスの観点から、管理者が自ら機会をつくり、市担当者と連携を図ることで、共にサービスの質の向上への取り組みとすることを期待したい。
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	毎月の利用料は届けてもらう事を原則とし、その際に日々の生活振りを伝え、身体状況については、随時電話にて連絡を行なっている。又、季刊誌「家族の家」を発行しており、家族に送付する等で定期的な報告が行われている。		
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	運営推進会議に家族が毎回出席しており、意見・要望等を聞く機会としており、カウンターには「意見記入シート」を設置している。又、職員が担当制である事から要望等言い易く、出された意見等は職員会議で検討し、運営に反映させている。		
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	管理者が職員採用時に接遇やモラル的な面を特に考慮した上で決定している為、離職者が少なく併設のデイサービスに1名異動したのみである。異動等は最小限を心掛けており、ダメージ等への配慮がなされている。		
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	外部研修の参加は重度化の為少ないが、連絡協議会主催の研修会(全国大会)に参加し、参加者は職員会議で報告する等で共有している。又、内部では理事長によるアセスメント(センター方式)等の勉強会を行い育成への取り組みが成されている。		
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	地域密着型サービス連絡協議会に加入しており、ブロック別で他のホーム訪問(見学研修)や職員交換研修に参加し、情報交換を行う等サービスの質の向上への取り組みが行われている。		

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)
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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	入居申し込み時に本人・家族等がホームを見学したり、体験で泊ってもらったりし、職員が自宅や老健へ訪問する等、納得した上での利用となるよう心掛けている。		
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	利用者の生活歴等から得意な分野を活し、うどんを打ってもらったり、編み物を教えていただいている。又、食材の買い物時に利用者から芋がら購入依頼があり、教わりながら三杯酢で作る等、日常的に支え合いの関係が構築されている。		
<b>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</b>					
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	アセスメント表(センター方式)を活用し、日常生活の中でのケア時等で確認を行い、本人の希望や意向の把握を行っている。又、入浴・外出等すべての場面において意向確認を行う事を心掛けている。		
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	職員が担当制となっており、担当職員が本人・家族等から要望や意向確認を行い、課題については職員会議等で話し合い、介護計画の作成に活かしている。		
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	毎朝のミーティング時に利用者の状況確認を行い、状態等変化が生じた場合は新たな介護計画を作成している。又、1回/月職員会議やカンファレンスを行い、定期的(1回/3ヵ月)に介護計画を見直し、家族等からの同意が得られている。		

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)
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	通院は原則家族に依頼しているが、状況に応じて職員による通院支援が行われている。又、家族がホームに泊まったり、利用者が外泊する等、要望に応じて柔軟な支援ができるよう努めている。		
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	利用時にかかりつけ医の確認を行い、従来通りの医師の継続やホーム協力医への変更等、希望確認を行っている。協力医による1回/2週間の往診支援が行なわれ、24時間対応が可能である等、適切な医療が受けられる体制が図られている。		
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	重度化・終末期についての指針があり、利用時に本人・家族等の希望を確認し、状態に変化が生じた場合は関係者で随時話し合いを行っている。職員に看護職もあり、家族の希望による看取りを実践した経緯がある。		
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	プライバシー保護の為の取り組みとして、居室に入る際は確認を取る等、日常的に実践しているが、個人情報の保護については、口頭のみで伝えている。	○	利用者の尊厳の保持についての取り組みは日常的に実践されているが、記録物等の個人情報の取り扱いについては、文章化されていない為、職員間の再認識等の観点から、文章を取り交わす等の工夫を期待したい。
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	日課は設定しておらず、利用者各自の体調や気持ち等を尊重し、起床時間から就寝等に至るまで自由に過ごせるよう支援している。又、何事も本人の意思確認をしてからの対応を基本としている。		

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)
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	食材の買物や後片づけ等出来る人には一緒に行ってもらい、手打ちうどんを打ってくれる人もいる。又、好きな物を献立に取り入れたり、食事時は職員も同席し会話をする等、楽しく食事出来るよう心掛けている。		
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	3回/週の入浴を基本とはしているが、希望による毎日の入浴が可能であり、現在は希望者が3名おり毎日の入浴支援を実施している。浴槽は古代檜風呂を使用しており、香りを楽しむ等の工夫がなされている。		
<b>(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</b>					
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	各自の生活歴等を把握し、洗濯物たたみ・調理の手伝い等可能な限り日常的に継続出来るよう支援している。又、買物や散歩に定期的に出かけたり、趣味の編み物をする等、楽しみごとへの支援を心掛けている。		
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	日常的には食材の買物や散歩等で外気浴を心掛けている。又、季節の花見(コスモス・菖蒲)や近隣の民族資料館へドライブを兼ねて出かける等の外出支援が行われており、気分転換が図られている。		
<b>(4) 安心と安全を支える支援</b>					
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	職員は錠をかけることへの弊害を理解しており、開所当初より施錠しない方針であり、職員全員で鍵をかけないケアに取り組んでいる。		
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	2回/年独自の避難訓練を実施しているが、併設のヘルパーステーションとの連携や連絡網の作成、地域住民への協力等が得られておらず、今後は運営推進会議等を通して依頼して行きたい。	○	火災や地震時等の避難が速やかに行えるよう、併設のヘルパーステーションとの連携や地域住民への協力体制づくりの取り組みと初期消火の重要性から消火訓練等の実践を含め、リスク管理の観点からも実施して行く事を期待したい。

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	献立は季節の野菜や食材を取り入れ、利用者からの意向や行事食を取り入れる等で食事内容を工夫している。献立のカロリー計算は特に行なっていないが、個別の記録(チェック表)等で一日を通して確認し、健康管理に繋げている。		
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	ホール内には職員が描いた利用者各自の似顔絵が貼られ、その絵が話題となり微笑ましい会話となっており、家族も喜んでいる。又、ホールにソファが設置してある等自由な居場所が確保されており、室温も適度で居心地よく過ごせるような取り組みがなされていた。		
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	利用者・家族には、居室を自由にレイアウトしたり使い易くして頂くよう働きかけている。各居室には、筆筒・テーブルセット・家族の写真等があり、安心して過ごせるような配慮がなされていた。		