

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21年 11月 6日
評価確定日	平成21年 12月 3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 シェトワ城東 (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21年 11月 6日	評価確定日	平成21年 12月 3日

【情報提供票より】(平成21年10月5日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成15年 7月 1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	16 人
職員数	12人	常勤	12人, 非常勤 0人, 常勤換算 10.2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	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	有
食材料費	朝食	円	昼食 円
	夕食	円	おやつ 円
月 25,000 円			

(4)利用者の概要(平成21年10月5日現在)

利用者人数	15名	男性	5名	女性	10名
要介護1	5名	要介護2	2名		
要介護3	6名	要介護4	2名		
要介護5	名	要支援2	名		
年齢	平均 84歳	最低	71歳	最高	93歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	恵友病院・サンクリニック・林歯科医院
---------	--------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

<p>JR和歌山駅から徒歩7分の市街地に位置しており交通の便が良い。7階建てのマンションの2・3階部分のグループホームである。運営者の思いを込めた「ネオファミリー」とは、新しい家族という意味合いである。職員は自分の家のように自由・快適・安心を得ることができる生活の場の提供に努めており、入居者が自由にのびのび暮らせるような支援を心掛けている。共有スペースがやや手狭なこともあり、食事やおやつの時間以外は居室で静かに過ごすことが多いので、入居者には個別に対応している。</p>

【重点項目への取り組み状況】

重点項目	<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>主な改善課題の中で運営推進会議については、内容を充実させるために地域包括支援センター職員が新たにメンバーに加わった。食事を楽しむ支援については今後の課題としており、準備や片づけに入居者が加わり意欲や張り合いを引き出す場面作りを行う取り組みは特に行なわれていない。</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>自己評価は職員のケアの振り返りの機会として全職員が個々に行い、各ユニットの管理者が相談しながらまとめた。ユニットごとの状況は異なる部分もあるが、事業所として取りまとめたので、両ユニットの内容が同じになっている。</p>
重点項目	<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>新たに地域包括支援センター職員がメンバーに加わり、2カ月に1度開催されている。内容は事業所からの報告や地域包括支援センターからのお知らせが中心であり、運営への取り組みにはまだ十分活かされていない面もみられるが、出された意見をサービス向上に活かす努力はしている。</p>
重点項目	<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>家族会として年2回開かれる行事の際に、事業所との話し合いの場を設けている。日常的には家族の訪問時に何でも話してもらえるように配慮し、出された意見はサービスの向上に活かすように努めている。</p>
重点項目	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>ホームが入っているマンション前の清掃や近くの公園への散歩、買い物などを通じて近隣住民と言葉を交わす機会を持ち、散歩途中に花をもらうなどの、顔なじみの関係が築かれつつある。近隣のひとり暮らしの高齢者にはホームにお茶を飲みに来られるよう誘いかけたりしているが、まだ訪問には至っていない。</p>

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					
		地域密着型サービスとしての理念			
1	1	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」というを運営理念として挙げているが、地域密着型サービスとして入居者の暮らしを支える部分については明文化されていない。		地域密着型のサービスを位置付けるために、地域とどのような関係のもとに入居者の暮らしを支え、地域福祉に貢献していくことができるかを盛り込んだ内容を含んだ理念を作り上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。日々のケアへの反映ができるようにミーティング時に理念に沿った実践を話し合い、職員間での共有に努めている。		
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	ホームのあるマンション周辺の掃除や外出時などの際に地域住民との交流を持つように努めているが、利用者の身体能力の低下により外出しにくい人も多くなっている。地域の行事への参加は現在のところ積極的には行われておらず、外部からの訪問もあまりない。		入居者の状況に合わせて、可能な範囲で行事等に参加して交流を深めることが望まれる。地域の老人会等に呼び掛けて、見学、交流を図るなど、地域の人を招きかけになる内容を工夫し、交流の輪が広がる関係作りへの働きかけに期待する。
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	評価結果をもとにした具体的な改善に向けての取り組みは積極的に行われていないが、外部評価は外からの視点を知る良い機会として捉えて改善に活かそうとしている。自己評価は職員全員が個々に行いケアの振り返りの機会となっている。		
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	2カ月に1度開催されている。会議の内容は事業所からの報告やお知らせが中心で運営に十分活かされているとは言えないが、新たに地域包括支援センター職員がメンバーに加わり、家族、地域住民等と共に話し合った内容をサービス向上に活かそうとしている。		

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事務連絡以外にも、必要に応じて個々のケースについて相談するなど、連携に努めている。		
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	入居者一人ひとりのアルバムを作っており、家族の訪問時に見てもらっている。日々の様子については来訪時や年2回の家族会の際などに家族に直接詳しく伝えている。また毎月「ネオファミリー通信」を発行してホームでの暮らしを伝えている。		
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	家族の訪問時に話をする中で、意見等を聞きとるようにして改善に努めている。年に2回開催されている家族会の行事のなかで、家族が意見等を表せる機会を設けている。		
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	職員の離職を防ぐためにも管理者は職員とよく話し合うように心がけている。ユニット間の職員の異動はほとんどないが、入居者の状況に応じてたまに行われている。職員の交代時には入居者に変化によるダメージを与えない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	職員の資格取得を奨励しており、必要な外部研修は勤務扱いで受けられるよう支援しているが、内部研修については日常のケアを実地研修としており、計画的な研修は行われていない。		職員の経験や勘だけではなく、根拠に基づいた理解を持ってケアに当たることが必要とされる。入居者の生活の質を高めるケアを意識した視点を持つためには計画的な内部研修を行なうことが望まれる。
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ケアネット和歌山(旧グループホーム連絡会)」に加入して情報を得ている。職員が研修等で他事業所の職員と交流することはあるが、他の事業所を訪問したり見学を受けたりということは行われていない。		ホームの質の向上には地域の同業者との交流や連帯は必要不可欠であり、今後積極的に取り組んでいくことを期待したい。

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)
.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	医療機関からの入居者が多く、その場合は混乱することはほとんど無い。居宅からの入居の場合は1ヶ月間ぐらいい寄り添って見守り、不安にならないように家族に訪問等の協力をお願いすることもある。		
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	ホーム内では食事や午前と午後のおやつ以外の時間以外には居室で過ごす入居者が多く、職員とのコミュニケーションの機会は少ないが家族のような信頼関係を築くことを心がけている。		
.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	個々の暮らしの中での要望の実現に向けて活用できる記録は少ないが、日々の会話などから入居者の好きな物、食べたい者を聞き取り、要望の把握に努めている。		
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	入居者の状態を把握して家族の希望も取り入れ、職員間で検討しながら介護計画を作成しているが、内容は一般的であり、やや個別性に欠け、背景や具体的なケアの方法がわかりにくいところが見られる。		家族と共に本人本位の検討を行い、入居者本人がよりよい暮らしができるためのアイデアが盛り込まれた介護計画の作成が望ましい。
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	モニタリングは毎月行い、3ヶ月毎に見直している。また、状況に変化がみられた時はそのつど計画を変更している。		

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)
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	訪問看護ステーションとの連携で24時間の支援体制ができています。		
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	医療機関との連携が取られており、歯科、耳鼻科、整形外科、内科の診療については往診を受けることができる。連携医療機関以外のかかりつけ医への受診は家族の協力で行われているが、場合によっては職員で対応することもある。		
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	意向があればできるだけターミナルまで受け入れていく方針であり、主治医とも相談しながらその都度家族と話し合っって対応している。		
. 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	排泄の際は羞恥心に配慮した声かけを行うように心がけている。個人情報のファイルの取り扱いには十分注意して適正に行われている。		
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	入居者が自分のペースで自由に過ごすことができるように支援しており、入浴や外出も本人の意思や希望を尊重して支援している。		

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	入居者が準備や片づけを手伝うことはあまり無い。居室で声をかけられ用意ができてからテーブルに着く人が多く、居室で食事を取る入居者もみられる。食事は入居者だけで介助以外の職員が普段テーブルに着くことはない。職員は各自が持参した昼食を別の場所とっている。		その人の持てる力や意欲を引き出していくような声かけや、食事の献立、準備から片づけを共に行い、一緒に同じ食事を楽しめるような支援が望まれる。心身の機能が低下して食事が自発的に食べられなくなっても、食事一連の流れをケアの一環として捉えた取り組みに期待する。
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	入浴は毎日自由な時間に入浴できるように支援している。生活動作の低下した入居者については2人体制で介助を行っている。入浴を拒否する入居者もいるが、週に1回は入浴できるように工夫して支援している。		
(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	できる人には花の水やり、洗濯物たたみなどをしてもらうようにしている。		
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	あまり外出したがる入居者も多いが、体調をみて散歩や買い物に出かけられるように支援している。		
(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	安全を考えて浴室には鍵をかけているが、ユニットの玄関には日中鍵はかけていない。ベンチの置かれたエレベーター前のホールには自由に出入されるが、ホールへ出ることはあまり無く、エレベーターに乗ろうとする入居者はいない。		
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	消防署との連携により緊急時の避難ルートを職員が把握している。地域全体での話し合いはまだできていないが、小火があったとき応援に駆けつけたことがきっかけとなり、ビル内では話し合いを持つことができた。		

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	栄養についての専門的な観点からのチェックは行われていないが、献立の栄養バランスには配慮している。水分摂取量は1300CCを目安に確保できるように把握できている。		
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	ベンチが置かれ喫煙場所となっている玄関前のホールは換気が無く臭いがこもりやすい。内部の共有空間には季節の造花等を飾り季節感を演出している。共有空間がやや狭いこともあり、入居者は居室で過ごすことが多いが、入居者同士がのんびり過ごせるようにソファやテレビ、ダイニングテーブルの位置に工夫を重ねている。		居心地良い環境作りにおいて、高齢者にふさわしい室温、湿度換気等物理的な環境面への配慮が求められる。建物の構造上他の利用者への配慮を考慮して玄関、エレベーター前を喫煙場所に選んでいるが、換気できる場所への検討が望ましい。
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	家族の協力を得にくい入居者もあり、私物が少なく病室のような印象を受ける部屋もある。家庭の延長としてのぬくもりが感じられる部屋は少ないが、その人らしく過ごせるように支援し、テレビやソファ、小物などそれぞれの入居者の私物が持ち込まれている。		