

# 1. 評価報告概要表

作成日 平成21年1月8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21年12月16日

## 【情報提供票より】(平成21年12月7日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成7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	9	常勤 9人, 非常勤 0人, 常勤換算 9.2人	

### (2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート造り		
	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)	39,000 円	その他の経費(月額)	
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	無
食材料費	朝食	円	昼食 円
	夕食	円	おやつ 円
	1日	1,000 円	

### (4) 利用者の概要(12月7日現在)

利用者人数	9名	男性	3名	女性	6名
要介護1	1名	要介護2	0名		
要介護3	4名	要介護4	2名		
要介護5	2名	要支援2	0名		
年齢	平均 84.2歳	最低	72歳	最高	93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】

「利用者のありのままを受け入れあたりまえの普通の生活を大事にする」という理念のもと、画一的な支援ではない個別の希望に応じた支援を着実に実施している。担当制の職員配置をしており、介護計画を各担当職員が作成し、入居者・家族との深い信頼関係を築くことで安心して過ごせる環境作りに取り組んでいる。近隣住民との関係も良好で、昔ながらの付き合いのある住民からは野菜をもらったり、散歩時に言葉を交わしたり、地域に見守られたホームであると言える。散歩に出たり、好きな動物と暮らす等生活を制限するのではなく、意向に合わせて今までと変わらない生活を送れるよう個別的な支援を行っている。

## 【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>前回の評価では改善課題はなかった。</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・外部評価の実施については、職員会議で説明を行い、自己評価は職員皆で取り組んでいる。</p>
	<p>重点項目②</p> <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>市担当者、民生委員、家族代表(家族会会長)、時には入居者も入り、事業所の利用状況、行事、活動報告、職員の研修報告、今後の行事予定などを話し合っている。市担当者は毎回同じ担当者が出席しているので、これまでの会議の内容や状況を把握した上で意見をもらうことができている。</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>家族から意見や苦情よりも心配事などの相談が多く、不安が解消されるよう職員はじっくりと話を聞くように努めている。内容は、聞いた職員が管理者に報告し、全職員出席の会議で話し合っている。家族からの意見を集めたいとの思いがあり、利用歴の長い入居者の家族の方に発起人となってもらい家族会を発足している。</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>地区の寄り合いや運動会に、職員と可能なときは入居者と参加し、地元の人々と交流している。昔から地域に住む人々とは顔なじみになっているので、野菜をもらったりしている。事業所も認知症を理解してもらうための劇団公演を各地で行い、地域に貢献している。</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)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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	ホーム開設当初より、「入居者のありのままを受け入れる」、「普通の生活を大事にする」、「職員は入居者と伴にいるように努める」、「地域の中で生活できるよう努める」等の事業所独自の理念を実践に反映させている。		
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	支援内容に迷いや悩みが生じた時には理念に立ち返り、毎月実施される全職員参加の会議において、理念に沿ったケアが実践されているか話し合われている。		
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	年に1、2回地区の寄り合いや運動会に、入居者も連れて参加している。昔からの付き合いのある近隣住民とは野菜をもらう等の交流を図り、事業所の理解促進に繋がっている。具体的には、入居者が外出して姿が見えなくなった際に、近所から連絡が来る等の事例に結びついている。		
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、管理者を含む全職員で取り組んでいる。外部評価の結果はファイルされ、職員会議や運営推進会議で内容を話し合い、そこでの意見をもとに改善に取り組んでいる。		
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、3ヶ月に一度開催され、市担当者、民生委員、家族代表(家族会会長)が参加し、利用者が入ることもある。会議では、利用状況、行事、活動報告、研修報告などを話し合っている。市担当者から、市のサービスや行事の案内・提案があることもある。		

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	法人代表が市からの委託を受け、認知症への理解を促す劇団公演を地域で行うなど自治体との連携のもとに地域貢献を行っている。		
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あわせた報告をしている	家族が来所した際に、入居者の健康状態等を報告、介護計画の説明と承諾を得ている。また、遠方等の理由でなかなかホームに訪問できない家族に対しても、毎月の利用料金支払いを現金払いにすることで、家族来所の機会としている。また、必要に応じて電話連絡等を行っている。		
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	重要事項説明書に、外部の苦情相談窓口やホーム内の相談窓口を社長・管理者と明記している他、家族来所時などに、その時々担当職員が相談等を聞き取り管理者に報告し、毎月のカンファレンス会議で対応を話し合っている。家族からの意見を欲しいという思いもあり家族会を発足したが、なかなか意見はでてきていない。		
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	法人内の異動は必要最低限に留めるとともに、職員は担当制で利用者を支援しており、担当職員が代わる際は入居者に説明を行っている。その際関係を作るためにも家族や本人へのアセスメントを十分に行い、計画の作成と関係作りに力を注いでいる。		
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	新規採用者に対しては、入社1週間を研修期間として他職員に同行する学習期間と位置づけている。その際には、担当入居者を持つことを念頭に、介護計画作成の研修に1日の時間を割いている。地域密着型サービス連絡協議会の研修には積極的に参加し、報告書を提出、カンファレンス会議で検討することで知識の共有化を図っている。		
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、積極的に事業所同士の職員交換研修を行っている。		

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)
<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	サービス開始時に家族・本人双方から話を聞き、これまでの暮らしぶりや家族の心配事を聞いている。ホーム見学の際には重要事項や理念の説明を行い、安心して早くホームに慣れるよう支援している。また、他の入居者が話しかけていくなかに職員も入っていき、入居者同士・職員と入居者が徐々に馴染めるようにしている。帰宅願望のある入居者には車で自宅周辺をまわり、隔離されるのではなくいつでも帰れる場所があると示し安心感を与えている。		
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	日常生活動作を勧案の上、野菜の皮むきなどホールのテーブルで行えることを職員と一緒にやり、理念に基づき本人のペースを尊重した支援に取り組んでいる。また、職員は人生の先輩である入居者に悩み相談をしたり、長い人生経験からくる言葉に励まされたり気づかされたりするなど、共に喜怒哀楽を共有している。		
<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	ともに過ごし信頼関係を築いていくなかで、徐々に本人から思いや過去の話をはきだせるよう努めている。また、家族からも話を聞くことで、入居者の人柄や希望・意向の把握につなげている。		
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	認知症の人のためのケアマネジメント(センター方式)を使い、入居者ごとに各担当職員が本人や家族から聞き取りをし介護計画を作成している。それを計画作成担当者が確認している。担当以外の職員がいつでも確認できるようにファイリングし情報を共有して、チームとして連続性のあるケアを提供している。		
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	介護計画の期間は最大でも6ヶ月としている。期限でなくても毎月の会議で介護計画をチェックし、何か変化があれば期限前でも計画を随時変更している。見直した計画は、面会時等に家族に説明し署名をもらっている。		

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 (すでに取り組んでいることも含む)
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>					
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	受診や地域のサービス利用の際は職員が対応したり、個々の外出希望に応える等、個々の要望に応じて柔軟に対応している。		
<b>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</b>					
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	事業所の嘱託医がいるが、入居者に入居前のかかりつけ医がいる場合は、継続して通院・往診できるよう支援している。		
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	利用開始時に、終末期ケア体制について説明をしている。状況に応じ、「延命ではなく安らかな最期を迎えられるようにする」というホームの方針のもと、家族・医師・職員で相談し行っている。また、必要に応じて看取り同意書を取っている。家族の気持ちの変化に対応できるよう、様子をみながら気持ちに即した支援を医療との連携のもと実践している。		
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<b>1. その人らしい暮らしの支援</b>					
<b>(1)一人ひとりの尊重</b>					
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	入居者に対する言葉かけやコミュニケーションは、入居者を敬う気持ちを持って対応している。ケースファイル等個人の情報はプライバシーが守られるよう、事務所鍵のかかる書棚に保管されている。		
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	日課表は作成せず、理念に沿ってその人の思いを大切に、その人らしく生きる姿を支え、その人のできることを着目し、入居者一人ひとりの意志を尊重した支援を行っている。		

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 (すでに取り組んでいることも含む)
<b>(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</b>					
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	季節の野菜、入居者の希望を取り入れた献立を作成し、配膳・下膳等できる範囲のことを行ってもらっている。入居者と職員は共にテーブルを囲み、食事の時間を楽しんでいる。		
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	入居者の希望に応じて1日中どの時間でもお風呂に入ることが可能であり、昼間は通所部門のお風呂を使用している。基本的には夜に入浴してもらうようにしている。希望があれば毎日入ることが可能である。入浴を楽しんでもらうために、最低30分は個人の時間を確保している。		
<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	動物が好きで動物の世話をしたり、個人的な買い物に行ったり、行きつけの美容室に行ったり個々の要望にあわせて個別の支援を行っている。		
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	行事として年に一度全員での旅行を行っている。日常的には入居者の体調や希望にあわせて、外出を支援している。1人での散歩が好きな入居者に対しては、職員が散歩する様子を見守りながら実施できるよう支援している。		
<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	夜間以外は玄関の鍵はかけておらず、センサーを用いて人の出入りを把握している。また、入居者の行動パターンを把握し、方が一人入居者が玄関から出て行ってしまった場合は、後から様子をうかがい着いて行き見守る等対応している。		
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	年に2回、夜間火災発生時を想定して避難訓練を実施している。近隣住民の方にも参加を呼びかけているが、なかなか参加には至っていない。	○	近隣住民への働きを継続し、参加と協力が得られることが期待される。

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	赤・青・黄色の野菜を、バランスよく食事に取り入れるようにしている。個々の食べる量を把握し、体調が悪い入居者にはおかゆを提供したりと臨機応変に対応している。水分摂取量は、体温・血圧・排泄が一度にチェックできる管理表を使って管理している。		
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	共用の空間は食堂を中心に、ソファを日当たりのいい場所に配置し、外の景色が眺められるようになっている。壁には入居者や職員の行事ごとの写真が貼られている。動物がいるが臭いもない。日中時間帯、入居者の多くは共用の空間で過ごしている。		
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、それぞれが昔から使用している馴染みの物や趣味で使っていた物が置かれている。持ち物に制限はなく、本人の好みの部屋となるよう工夫されている。		