

1. 調査報告概要表

【評価実施概要】

事業所番号	4270600531
法人名	有限会社 グループホームファミリーハウス
事業所名	グループホームファミリーハウス
所在地	長崎県五島市吉田町3100番地1 (電話) 0959-75-0458
評価機関名	特定非営利活動法人 福祉総合評価機構
所在地	長崎市桜町5番3号 大同生命長崎ビル8階
訪問調査日	平成19年 11月 20日

【情報提供票より】 (平成19年10月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 15 年 4 月 1 日
ユニット数	2 ユニット
職員数	9 人
利用定員数計	18 人
常勤	1人
非常勤	8人
常勤換算	7.118

(2) 建物概要

建物構造	木造 造り
	1階建ての 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)	12,000 円	その他の経費(月額)	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	有 / 無	
食材料費	朝食	円	昼食	円
	夕食	円	おやつ	円
	または1日当たり	900 円		

(4) 利用者の概要 (10月1日現在)

利用者人数	18 名	男性	7 名	女性	11 名
要介護1	2 名	要介護2	6 名		
要介護3	4 名	要介護4	5 名		
要介護5	1 名	要支援2			
年齢	平均 85 歳	最低	72 歳	最高	97 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	聖マリア病院・大坪歯科医院
---------	---------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

五島市の郊外に位置するホームであり、周囲は自然に恵まれた静かな環境にある。ホームは全体に掃除が行き届いており、清潔感が感じられた。また手作りの小物や花がさりげなく飾られ、訪れた者を暖かな気持ちにさせてくれるホームである。職員は、高齢者介護におけるグループホームの役割や特徴を真に理解し心の通い合う施設作りに努めている。天気が良い日は、できるだけ利用者を外出させる事に力を入れている。また、地域との連携も密であり、年一回のバーベキュー大会には家族はもとより、地元の多くの方が訪れている。介護記録も緻密に記録されており、書類の保管も整理整頓されている。

【重点項目への取組状況】

重点項目①	前回評価での主な改善課題とその後の取組、改善状況(関連項目:外部4)
	前回の改善課題であった家族とホームとの交流は、その後面会時のアンケートを実施する取り組みがなされている。市町村との関わりはホーム側からも市の「長寿対策課」へは足を運ぶ事が多くなり行政担当者とは密接な関係が構築されている。
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)
	自己評価は管理者が作成しており、職員の参加が少ないのが現状である。今後は全職員参加で作成するよう改善を期待したい。
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)
	推進会議は2ヶ月に1度実施している。構成メンバーは五島市担当職員、老人会、自治会、有識者、利用者及び家族である。議事内容は事業所からの行事報告が主であるが、出席者から出された意見をケアに活かしている。
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)
	契約時に、苦情解決のしくみを説明している。面会時には、アンケートに記入してもらい家族の意見、要望が自由に言えるような工夫をしている。又来訪時には必ず声をかけ、利用者の近況報告を行うなど心がけている。現在家族会がなく、家族の意見をより多く引き出す仕組み作りが望まれる。
重点項目④	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
重点項目④	保育園や中学校との交流、また毎日の散歩で地域住民には認識されている。また、自治会、老人会、地区の体育祭に参加している。年に1度、ホーム敷地内でバーベキュー大会を開催し、利用者、家族、地域住民、消防士、ボランティアの方々を招待して交流を図っている。

2. 評価結果（詳細）

外部評価	自己評価	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項目)	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)
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	住み慣れた地域での安心した暮らしや地域生活の継続を支えるための柔軟な支援を事業所独自の理念として作りあげている。利用者のあるがままを受け入れるという姿勢を大切に、毎日のケアを実践している。		
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	理念は職員全員が正しく認識しており、リビングの掛け軸にして、いつでも見て確認できるようになっている。外部からの訪問者にもわかりやすく工夫がなされている。スタッフ会議では、理念が正しく実践されているかを話し合っている。		
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	保育園や中学校との交流、また毎日の散歩で地域住民には認識されている。自治会、老人会、地区の体育祭に参加している。年に1度、ホーム敷地内でバーベキュー大会を開催し、利用者、家族、地域住民、消防士、ボランティアの方々を招待して交流を図っている。		
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	外部評価での指摘事項はスタッフ会議にて改善検討している。その結果として家族の意見の反映の為、面会時にはアンケートに記入してもらうように具体的な改善に取り組んでいる。		

外部評価	自己評価	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項目)	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	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	推進会議は2ヶ月に1度実施している。構成メンバーは五島市担当職員、老人会、自治会、有識者、利用者及び家族である。議事内容は事業所からの行事報告が主であるが、出席者から出された意見をケアに活かしている。		
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	事業所は五島市の「長寿対策課」へは足を運ぶ事が多く、報告や相談などを行い連携を取っている。		
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合わせた報告をしている	家族や身元引き受け人には毎月利用料請求書と一緒に、日常の利用者の様子、誕生会、ボランティア訪問活動時の写真を取り込んだ便りと共に、各担当者のメッセージも書き込むなどの配慮がなされコミュニケーションを図っている。体調が悪い時は、その都度電話で連絡を取っている。		
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	契約時に、苦情解決のしくみを説明している。面会時には、アンケートに記入してもらい家族の意見、要望が自由に言えるような工夫をしている。又来訪時には必ず声をかけ、利用者の近況報告を行うなど心がけている。	○	意見の反映の場についての取組みとしては例えば家族会を設け、家族同志の集まりの場で意見をより出しやすくするなどの仕組みを作ることが期待される。
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	スタッフの離職の場合は必ず利用者、家族に報告している。新しいスタッフの場合は1～2週間、慣れた職員と行動を共にして、利用者へのダメージをなくすよう配慮をしている。		

外部評価	自己評価	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項目)	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. 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	外部研修は日常的に学ぶことを推進し、パート職員もチームの一員として積極的に研修に参加し、研修報告は月1度の会議の時、全職員が共有できるよう機会を作っている。		
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	五島市の同業者間で、交流がなされている。他のグループホームからの見学の受入や電話での問い合わせ、又他のグループホームへの見学にも出かけるなどして、ケアの質の向上に努めている。		
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	利用開始前に利用者の自宅を訪問し、家族から本人の生活歴、趣味などを聞き取りをし、本人と家族に、施設見学をしてもらっている。入居後は、共通の話題を持つて利用者が並ぶようにして一人にしない配慮をしている。職員の基本姿勢は自然体であるため、無理強いをせず利用者の方から自然に馴染むことが出来るよう配慮している。		
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か喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	利用者を家族の一員と考え献立も皆で考え、買い物に出かけたり、食事時はおしゃべりしながら笑い声が絶えない。又、利用者に悲しいことが生じれば共に分かち合い、支えあう関係作りを築いている。職員は、人生の先輩としてアドバイスを受ける事もある。		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
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	利用者との日常の関わりの中で、言葉にならない気持ちを推し量る努力をしている。表現が困難な場合もあるため、職員は「声にならない思いを汲み取る支援」を基本とした表情やしぐさなどから思いを汲み取る支援に取り組んでいる。		
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	月に1度の「サービス担当者会議」で利用者が自分らしく暮らせるよう、本人や家族の要望を聞き話し合いケアプランを作成している。その後3ヶ月1回の見直しを職員全員で行うことにより、利用者の生活がより良くなるよう努めている。		
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	月に1度「サービス担当者会議」で、職員が情報を確認しケアプランの見直しを行っている。又、身体的精神的に変化が見られたときは、その時々気づきや意見を反映させながら、新たな介護計画を作成している。		
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	本人、家族の状況に応じて柔軟な支援をしている。外出支援や、帰宅する際の付き添い、墓参りにも同行しており、遠方の家族からも喜ばれている。		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
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	事業所の協力医の他は家族と相談して決めている。家族や利用者の希望に沿って入居前のかかりつけ医での医療を定期的を受診したり、訪問診療を受診するなど、適切な医療を受けられるように支援している。		
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	重度化した場合や終末期のあり方について、普段から職員や家族などとも話しをしている。状態の変化がある時は、かかりつけ医の往診を受けている。今までに家族の希望により医療機関と連携を取り、お一人をホームで看取っている。その際は、家族にも宿泊してもらっている。ただし、看取りに関する指針は、作成していない。	○	看取りに関する指針及び同意書を作成する事を期待したい。
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	職員が利用者に向けて発する言葉や内容には十分注意を払っており、利用者一人ひとりに合わせた言葉使いに心がけている。各部屋の名札については、家族の同意を得ている。全職員が個人情報保護法の理解のもとに守秘義務の遂行が徹底している。		
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	一日の流れは決まっているが時間を区切った過ごし方はしていない。食事や入浴も利用者の自己判断に任せてあり、その日その時の本人の気持ちを尊重している。		

外部評価	自己評価	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項目)	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	その日のメニューは利用者と相談しながら決める。又調理、盛り付け、後かたづけ等も利用者と共に行い、職員と利用者が日々テーブルを囲んで楽しく食事ができる雰囲気作りを大切にしている。		
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	入浴日は決めているが、利用者の入りたい時に入浴できるよう対応している。時には職員も一緒に入り背中を流し合ったり、入浴できない方の場合には清拭や、足浴、手浴で対応をしている。		
(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	利用者の生活歴を把握し、職歴や趣味を生かした活動を促している。畑の草取り、洗濯物たたみ、食事作りを伝って頂くなど役割を持っていただいているが、強制的にならないよう、あくまでも自発性にまかせている。		
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	天気の良い日は散歩、買い物、ドライブへ出かける、遠出ができない利用者は中庭のイスに座っておしゃべりを楽しんでいる。又、友人宅へ遊びに行くなど利用者の希望に添うように支援している。車椅子の方も積極的に外出の支援をしている。		
(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	日中鍵をかけないで支援していく努力がなされている。利用者の状態をきめ細やかに把握し、外出したい気持ちの強い利用者に対しては、さりげなく見守り、散歩を増やすなどして対応している。		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
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、消防署や地域消防団の協力を得て夜間想定での非難訓練、非難経路の確認を行っている。月に1度の会議では、全職員で消火器の取り扱いや通報の呼称訓練をしている。本年度にスプリンクラーを設置予定である。		
(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	利用者の食べ物の好みは、「嗜好調査表」に記載し、献立の参考にしている。食事や水分の摂取状況は、「熱計表」の中に毎日記録しており、全職員が把握するようにしている。		
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	リビングは、こたつや床の間がしつらえてあり、家庭の雰囲気を感じさせる工夫をしている。ぬいぐるみや利用者の手作り作品をはじめ、保育園児の作品、中学生から贈られた折鶴が飾られ、廊下には季節を感じさせる小物や花がさりげなく飾られており、職員の心配りがある。		
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	ベッドは、利用者の使い慣れた物を持ち込んでいる。テレビ、家族の写真や、ぬいぐるみ、小物など、使い慣れた日用品が置かれ、居心地良く過ごせる配慮がされている。備え付けのクローゼットも広く使い勝手が良いように工夫をしている。		

※  は、重点項目。