

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
I. 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
II. 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
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	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
IV. 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	4270500608
法人名	有限会社 ふぁみりい
事業所名	グループホーム ふぁみりい
訪問調査日	平成 20 年 12 月 19 日
評価確定日	平成 21 年 2 月 19 日
評価機関名	社会福祉法人 長崎県社会福祉協議会

○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に○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	4270500608
法人名	有限会社 ふあみりい
事業所名	グループホーム ふあみりい
所在地 (電話番号)	長崎県大村市向木場町1265番地 (電話) 0957-49-5088

評価機関名	社会福祉法人 長崎県社会福祉協議会		
所在地	長崎県長崎市茂里町3番24号		
訪問調査日	平成20年12月19日	評価確定日	平成21年2月19日

【情報提供票より】(平成 20年 11月 15日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 14 年 8 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 7人, 非常勤 3人, 常勤換算	9.5 人

(2) 建物概要

建物形態	併設 単独	新築 / 改築
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)	37,500 円	その他の経費(月額)	12,000 円	
敷金	有(円)	(無)		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(円)	有りの場合 償却の有無	有 / 無	
食材料費	朝食	150 円	昼食	200 円
	夕食	250 円	おやつ	50 円
	または1日当たり 円			

(4) 利用者の概要(平成 20年 11月 現在)

利用者人数	8 名	男性	3 名	女性	5 名
要介護1	3 名	要介護2			2 名
要介護3	1 名	要介護4			2 名
要介護5	名	要支援2			名
年齢	平均 86.3 歳	最低	76 歳	最高	97 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	中澤病院、吉田内科クリニック、いのうえデンタルクリニック
---------	------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

常に利用者本位、利用者と共にをモットーに、地域密着型サービス事業所として、自治会の会合等に積極的に参加したり、ホームの行事に多くの地域住民に参加してもらったり、隣近所の人と気軽に声を掛け合い、時には差し入れをしてもらったりしており、地域に溶け込んでいるホームである。
管理者と職員は理念を共有し、実践に向けた協働体制をしっかりとつくり、利用者が安心して生活が送れるように、職員の異動等に配慮しながら馴染みの関係を大切にしながら支援に努めている。また、緊急時の対応や感染症対策をはじめとする研修等にも積極的に参加し、サービスの質の向上に取り組んでいる。

【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)
	前回の外部評価の結果を受け、管理者及び計画作成担当者が中心となり、職員会議等で話し合い、家族等の意見を聞きながら課題の改善に向けて積極的に取り組んでいる。
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)
	全項目ではないが職員会議で話し合い、職員の意見をもとに管理者及び計画作成担当者が中心に自己評価に取り組んでいる。
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)
	運営推進会議は、2ヶ月に1回開催している。会議では活動報告などを行っていたが、今年度に入ってから、委員会からの要望もあり、避難訓練、ホームの行事等に併せて会議を開催し、利用者と直接触れ合ってもらう機会も設けるなど、サービスの質の向上につながるよう取り組んでいる。
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)
	家族には、定期的にたよりを送付し利用者の様子を伝えているほか、ホームを訪れた際などにも普段の暮らしぶりや介護計画の説明等を行い、意見や要望等を書面でもらうよう工夫している。家族からの意見、要望等については、記録を残して全職員で共有し対応するようにしている。
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)
	自治会の一員として、地域の活動に積極的に参加している。ホームの夏まつりに隣の自治会から余興を出してもらったり、隣近所の人と気軽に声をかけあったり、野菜を差し入れに立ち寄ってくれたりすることもある。また、中高生の体験学習やボランティアの受け入れも行っており、地域住民とごく自然に交流を図っている。

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)
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	基本理念とともに、利用者が家庭的な環境のもとその人らしく地域の中で明るく楽しく暮らし続けることを目標に、覚えやすい言葉で表現した第2の理念をつくりあげ、廊下の壁に大きく掲示している。		
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	管理者は日常のケアの中で、職員間での理念の共有、実践に向けた取り組みに努めている。職員も理念を十分に理解し、利用者の希望を尊重しながら、家庭的な環境の中で安心した生活を送れるよう支援に努めている。		
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	地域とのふれあいを大切にしており、自治会にも加入している。ホームの夏まつりに隣の自治会からも余興を出してもらったり、隣近所の人と気軽に声をかけあったり、野菜を差し入れに立ち寄ってくれたりすることもある。また、中高生の体験学習やボランティアの受け入れも行っており、地域住民とごく自然に交流を図っている。		
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	管理者や職員は、ともに評価の意義を十分に理解している。自己評価については管理者を中心に職員会議で意見交換を行いまとめており、具体的に改善を図るようにしている。	○	自己評価に全職員で取り組むことの意義を再認識し、職員一人ひとりが自己評価に取り組むことで、気づきや振り返りの機会を設けるよう検討することを期待したい。
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	運営推進会議は2ヶ月に1回開催している。今年度に入ってから委員からの要望もあり、避難訓練、ホームの行事等に併せて開催し、委員が利用者と直接触れ合う機会を設け、利用者の生活を見てもらい、サービスの向上に行かせるように努めている。		

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	市担当者には、運営推進会議に参加してもらい、事業所の現状等についての話し合いや、事業所内の見学をしてもらうなどの関わりはあるが、運営推進会議以外に連携を図るとい取り組みはない。	○	市職員にグループホームの特徴、役割等を深く理解してもらうとともに、運営推進会議以外にも、利用者の支援や運営に関して協力が得られるように積極的な働きかけ等に取り組むことを期待したい。
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	2ヶ月に1回は個別にたよりを送付し、家族への定期的な状況報告を行っている。また、家族が面会に訪れた際にも、利用者の暮らしぶりや介護計画、金銭管理等に関する報告、説明を行っている。緊急時については、その都度連絡を取っている。		
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	家族から意見や要望が出されることが少ないため、3ヶ月に1回介護計画の見直しの際に説明し、意見等を書面でもらうように工夫している。また、家族からの意見や要望等については、苦情受付簿に記録し全職員で共有して対応するよう体制を整えている。	○	家族との日ごろの会話の中から、要望などを把握するように努めるとともに、家族が意見を出しやすいようさらなる工夫に取り組むことを期待したい。
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	基本的に職員の異動は行っておらず、職員の退職についても最小限に抑える努力をして、利用者との馴染みの関係性を大切にしている。職員の異動や退職がある場合は、次に担当する職員に早めに関わりを持ってもらい関係性を構築するよう努め、利用者のダメージを防ぐよう配慮している。		
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	勉強会や研修会への参加は、勤務扱いとして参加費等も事業所が負担し、職員が参加しやすいようにしている。研修会等に参加した後は、研修報告書を提出し、職員会議において報告会も行っている。また、研修報告書の回覧も行い、職員全員で情報共有できるようにしている。		
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り組みをしている	市グループホーム連絡協議会が行っている勉強会、情報交換会、事例発表会等に積極的に参加している。また、同連絡協議会において、年1回相互評価も実施しており、事業所の相互訪問等を通してサービスの質の向上に向けた取り組みを積極的に行なっている。介護職員のみ集まりもあり、活発な意見交換を行っている。		

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)
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	入居前に本人や家族にホームを見学してもらって、十分に話し合いを行っている。職員や他の利用者とも馴染んでもらえるよう、職員もごく自然に関わり、スムーズに入居できるように体制を整えている。		
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	「利用者は人生の先輩である」という考えを職員一人ひとりが共有し、日々のケアに当たっている。職員は、食事の準備や食事中も利用者と一緒に過ごしさりげなく支援するなど、利用者との関係づくりに努力している。		
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	日々の会話や声かけの中で利用者の希望や意向の把握に努めている。また、家族とも話し合いながら希望や願いをできるだけ実現させるよう努力している。		
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	計画担当者と管理者が中心となり、日頃の関わりの中で本人の思いや関係者等からの意見を聞きながら、介護計画に反映させるよう努めている。特に、利用者一人ひとりの「できる」ことを十分に把握し計画の中に活かすように努めている。	○	計画を作成にあたり、家族や職員等と話し合いを持ち、チームとして介護計画の作成に取り組むとさらに効果的ではないだろうか。
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	介護計画は、定期的に見直しを行うとともに、利用者の状態変化によって随時見直しを行っている。計画の見直しを行う際には、関係者等の話を聞き職員間で協議し、家族にも説明を行いながら必要に応じた見直しを行っている。		

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)
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	利用者や家族の状況に応じて、通院や理美容院への同行など必要に応じて柔軟に対応し、個々人の満足感を高めるよう努力をしている。		
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	利用契約時に家族と話し合い、希望するかかりつけ医を受診できるよう、通院についても基本的にホームで対応している。また、利用者の主治医、家族、ホームの協力医療機関等と協議のうえ、適切な医療を受けられるよう支援体制を整えており、状況により柔軟に対応している。		
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	終末期の対応指針は定めていないが、本人、家族の意向を踏まえ、主治医と連携しながら利用者が安心して最期を迎えられるよう、支援体制を整えている。また、急変時には近隣の国立医療機関へ対応してもらうこととなっており、職員全員が情報を共有している。		
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	便りや広報などに使う写真、個人情報などについては、家族に口頭で許可を得るなど、個人情報保護に取り組んでいる。また、排泄介助を行う際などは、自尊心を損なわないように羞恥心への配慮もなされている。		
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	基本的な1日の流れは決めているが、利用者一人ひとりの体調に配慮しながら、その日、その時の気持ちを尊重して、一人ひとりのペースに合わせて支援している。		

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 (すでに取り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	利用者と職員は、同じテーブルを囲み、一緒に食事をしている。調理や配膳、後片付けなどは利用者にも協力してもらっている。また、気候のよい時は玄関横の庭でバーベキューをしたり、1～2ヶ月に1回程度、外食に出かけたりして、食事を楽しめるよう工夫をしている。		
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	2日に1回午前中に入浴できるように支援している。時間帯については、希望に合わせて19時までに対応できるようにしている。		
(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	利用者一人ひとりの生活歴や残存能力を考慮し、洗濯物たたみ、畑の草むしり、犬の世話などをしてもらっており、職員は常に感謝の言葉を伝えている。また、貼り絵や習字など、それぞれの得意分野でも力を発揮してもらえるよう支援している。また、年1回の家族も含めた旅行も楽しみごとの一つとなっている。		
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	利用者の希望に合わせて、多い時は3日に1回程度買い物や散歩、ドライブなどに外出をしている。職員からも積極的に声かけを行い、一緒に出かけるよう努めている。		
(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	管理者をはじめ全職員が、鍵を掛けることの弊害を十分に理解し、日中は、居室も玄関も鍵をかけていない。職員は、目配り、気配りに努め、見守りを行い安全面に配慮して、利用者の自由な暮らしを支援している。		
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	火災等の災害マニュアルを整備しており、運営推進会議の開催に併せて、年2回消防署の協力のもと訓練を実施している。避難場所についても、職員全員で情報共有している。		

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	食事などの摂取状況はチェック表に一日を通して記録し、全職員で情報を共有している。水分の摂取状況についてもおおまかに把握し、記録している。また、献立は、担当の職員が交代で立てている。献立については、公的機関などの栄養士に栄養バランス等に対するアドバイスを受けるなどの取り組みを検討するとさらに効果的ではないだろうか。		
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	気の合う入居者同士が気軽に話ができるように、リビングや広い廊下にはソファを配置したり、季節の花を生けたりして、居心地のよい共用空間となるよう配慮している。また、不快な音にも注意を払っており、光についても外からの自然採光を調節し、快適な空間が確保されている。		
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	入居や見学の際に、居室は自由に使ってもらえるよう説明しており、本人が使っていた馴染みのものや調度品、写真などを持ち込んでもらい、本人にとって居心地のよい居室づくりができるよう支援している。居室内の換気も十分に行っており快適な環境となっている。		