

1. 評価結果概要表

作成日 平成 20 年 12 月 8 日

【評価実施概要】

事業所番号	2192300016		
法人名	有限会社 FKKサービス		
事業所名	グループホーム うれし家		
所在地	岐阜県養老郡養老町鷺巣1125-17 (電話) 0584-33-1165		
評価機関名	NPO法人ぎふ福祉サービス利用者センター びーすけっと		
所在地	各務原市三井北町3丁目7番地 尾関ビル		
訪問調査日	平成20年12月4日	評価確定日	平成20年12月19日

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

高台に建つホームからは平野が見渡せ、遠くに上がる花火も見学できる。開設からまだ1年半であり、地域との交流や住民との連携はまだ本格的ではないが、グループホームの延長線上には地域があるという管理者と職員の考えにより様々な形で地域との取り組みを行っている。誕生日には利用者が生クリームを塗った手作りケーキや、ホームから茶碗や靴下を本人にプレゼントして、全員の歌と拍手で家族のように祝っている。数あるグループホームの中では初々しいホームであるが、若い管理者を年齢と経験もある職員が支えながら、また、意見を交わしながら、共にホームの運営を行っている。バイタリティと心の備わった管理者と職員によるサービスが日々行われている。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目	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） 今回が初めての外部評価であり、前回評価はなかったが、評価を参考に今後もゆっくりではあるが確実に、利用者本位の生活が守られるよう取り組みを継続していく強い意思が感じられた。
	今回の自己評価に対する取り組み状況（関連項目：外部4） ① 管理者は評価の作業が自己の振り返りであることを認識しており、自己評価は職員の意見を加えてまとめ上げた。毎月の会議等機会ある毎にケアと支援の改善を話し合い、利用者本位の生活を継続できるよう取り組んでいる。
重点項目	② 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、区長・民生委員・家族・住民・地域内ホーム等、幅広い参加者によって行われている。会議内で引き出された意見や要望は、全体職員会議、申し送りなどで全職員に周知し、ホームの質の向上に活かす取り組みに繋げている。
	③ 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） 意見箱が設置されているが、家族からの意見や要望は直接ホームに届くことが多い。家族の訪問時や電話連絡でこまめに利用者の様子を知らせ、ホーム便りや毎日の状況報告書によって、日々の利用者の姿を知らせている。重度化・終末期ケアについては、家族との個人面談によって、さらに家族の安心感を得られるよう計画をしている。
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） 自治会に加入し、地域の掃除や草取りに利用者と一緒に参加したり、夏祭りなどの行事に参加し、徐々にホームの存在が地域に溶け込むようになってきた。地元出身の職員が多く、地域の情報は確実にホームに届けられている。隣近所との付き合いは、天候に合わせてほぼ毎日行う散歩や近所の飲食店での夕食によって、日常的な交流となりつつある。

【情報提供票より】 (平成 20 年 11 月 14 日 事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 19 年 6 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 5 人, 非常勤 5 人, 常勤換算	7.4 人

(2) 建物概要

建物構造	木造 造り	
	2 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)	54,000 円	その他の経費(月額)	15,000~ 円	
敷金	無			
保証金の有無(入居一時金含む)	有(250,000 円)	有りの場合償却の有無	有(5年間で償却)	
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	1,500 円		

(4) 利用者の概要 (平成 20 年 11 月 14 日 現在)

利用者人数	9 名	男性	1 名	女性	8 名
要介護1	4 名	要介護2	3 名		
要介護3	2 名	要介護4	名		
要介護5	名		要支援2	名	
年齢	平均 82.2 歳	最低 70 歳	最高 87 歳		

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	西美濃厚生病院、野村内科、高橋歯科医院
---------	---------------------

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 (すでに取り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	ホームの目指す方向を示す文言が理念の中に入っており、開設から日が浅いが利用者が地域と共に暮らせるよう、地域密着を目指した理念が作られている。		
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	管理者と職員は毎月の職員会議や話し合いの中で、日々のケアが理念に沿ったものとなるよう取り組みをしている。		
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	自治会に加入し、地域の行事や掃除、草取りに職員とともに利用者が参加している。利用者の知り合いが差し入れを持ってホームを訪れたり、日常の散歩や近隣の飲食店にも外食に寄ってホームの存在を知ってもらうなど徐々に地域との交流は深まっている。		
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	管理者は評価の作業が自己の振り返りであることを認識しており、自己評価は職員の意見を加えてまとめ上げた。毎月の会議等機会ある毎にケアと支援の改善を話し合い、利用者本位の生活を継続できるよう取り組んでいる。	○	評価の作業を全職員で行うことで、新たな気づきや発見も見出され、利用者へのサービスへと繋がり、ホームの質向上にも直結するため、次回には是非、自己評価票を分担したり、配布するなど、課題や改善を職員自らが認識できるよう期待したい。

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 (すでに取り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	運営推進会議は2~3ヶ月毎に地域内のグループホームと互いに参加し合っている。区長・住民・民生委員・包括支援センター・家族など幅広いメンバーで構成され、行事参加や状況報告等を行い、意見を交換し、サービスの向上に活かしている。		
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	利用者や家族等からの相談事や問い合わせなどを行政に聞き、正確な情報を入手できるよう努力している。	○	地域密着型のグループホームとして、今後は行政・包括支援センターとの協働も重要になることが予想される。現場での課題や問題を行政と共に連携して検討できるよう、さらなる行政への積極的な働きかけに期待したい。
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	利用者の日常の様子は、状況報告書やホーム便りで知らせている。家族の訪問時や電話でも、こまめに近況の報告を行っている。	○	家族アンケートの結果では、利用者の様子に対し、誤解や認識不足と見られる部分がある。日々の暮らしぶりの状況報告書に加えて健康面の報告も沿え、正確な情報伝達の方法を一考され、家族との信頼関係の構築に期待したい。
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	意見箱が玄関に設置してあるが、意見・希望は直接管理者に届けられ、その内容は全職員に周知・共有され、家族の思いを運営に反映させる取り組みをしている。	○	苦情は家族の側から見れば言いにくい事を予想し、ホームとして家族の意見や要望を吸い上げるさらなる努力・工夫を望みたい。また、その意見や要望に対してホームの取り組みや思いを利用者・家族へ伝えていくことも一考されたい。
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	管理者は、利用者と職員との馴染みの関係の重要性を認識しており、職員との良好な関係を作り上げている。職員は気軽に管理者に対して意見や提案を行い、風通しのよいその関係は利用者へのサービスへ反映されている。職員の異動の際には利用者へのダメージを防ぐようベテラン職員がサポートしている。		

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 (すでに取り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	外部研修の参加後は、全職員に内容を回覧したり職員会議で報告して職員全体の質のアップを図っている。また、外部研修は勤務扱いとしており、職員の金銭的な負担にも配慮している。介護に関する知識や技術だけでなく、医療に関する知識や技術についても連携医院内で医療管理の研修を行った。		
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	岐阜県グループホーム協議会に参加したり、地域内のグループホームの運営推進会議に出席している。今後は、連絡会を作り、同業者同士の連携によって地域全体の福祉の向上を目指し取り組んでいる。	○	エリア内に限らず、広く、他ホームにも呼びかけ、同業者同士のネットワークが組織されれば、職員交換研修や相互訪問など積極的な展開が期待できる。行政にも仲立ちを働きかけ、グループホームの存在が、認知症に限らず、福祉に関わる様々な情報発信地となるよう期待したい。
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	納得した上で入居できるよう、生活歴や状況把握を行い、食事だけの利用・入浴だけの利用も可能として、利用者や家族が安心してサービスの開始ができるよう配慮している。愛犬と共に入居を希望する利用者のために他の利用者全員から了承を得る等、入居前の生活が継続出来るよう努力している。		
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	管理者・職員は、じっくりと本人の話に耳を傾けたり、日々向き合う中でその人の生活歴を把握し、利用者と共に生活する関係作りに努めている。ホームで暮らしながら、一緒に笑い、共に楽しみを分かち合えるような、理念そのものの関係作りを図っている。		

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 (すでに取り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	利用者に行きたい所やしたいことを聞き、職員が付き添って墓参りや自宅に帰ってみたり知り合いを訪ねたりと、限られた時間内ではあるが、本人の思いや意向を尊重し、できるだけ叶えられるよう支援をしている。		
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	介護計画は全職員の意見と家族の意見を取り入れ作成されている。普段のケアの中でも職員から気づきや発見が多く表出され、家族に伝えた上で介護計画に反映させている。意思をはっきりと表出できない利用者に対し、どう汲み取っていくかを、今後の課題としている。		
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	定期的な見直しと急変時・体調や体重に変化等があった際は柔軟に行っている。ケア会議は随時行い、利用者の現状と必要に応じ、見落としのないよう介護計画の作成をしている。		
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	受診は基本的には家族が同行しており、希望により有償で受診の付き添いを行っている。医療連携体制を活かした入院や退院後の支援、また、ケアマネジャーが看護師であるため、体調変化の早期発見にも繋がっている。		

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 (すでに取り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	利用者のほとんどがホームの協力医をかかりつけ医としており、24時間365日の対応が可能となっている。内科・歯科も往診があり、本人と家族の安心感を得ている。		
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	利用者の重度化や終末期については、ホームとして避けて通れない問題と認識しており、医療が必要でない場合に限り、ホーム内で終末期ケアを行うこととしている。	○	利用者の状態、家族の意向、職員の考え、主治医の意見などを含め、きちんとした方針と基準を作成し、同意書・確認書等を準備して万全の体制を整えられたい。時流は看取りの実施であろうが、ホームとしての方向性を決め、慎重な対応をされることを期待したい。
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	プライバシーに関して管理者と職員は利用者の尊厳を守った支援を行っている。入室の時はノックだけでなく、名前を呼び、返事があってからドアを開けるなど、本人の人生を重んじ、言葉遣いにも配慮している。		
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	1日のおおまかな流れはあるが、利用者のその日の気分や希望に応じ対応をしている。夜のテレビを見たい人は夜勤の職員と一緒にリビングで過ごしたり、居室でのんびり見たりと、その人その人のペースで日々の暮らしを満喫している。		

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	食事の準備・後片付けなど、利用者同士が互いに気遣いながら得意なことを發揮している。食材の調理方法など利用者の希望を聞き、様々な献立にしている。職員も介助しながらテーブルにつき、和気あいあいとした風景であった。		
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	入浴は週に3回となっているが、入りたい時間などは一人ひとりの希望を聞き、職員の調整をして柔軟に行なっている。冬至には、近隣の人が差し入れたゆずを入れる等、利用者がゆったりと入浴を楽しめるよう支援をしている。		
(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	毎日の暮らしの中で利用者の得意なこと、好きなことを引き出す努力がされている。利用者一人ひとり専用の花壇に花の苗を植えたり、外で洗濯物を干す人、食事時に利用者にエプロンをかける人など、それぞれが支えあって暮らしている。		
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	夏の早朝の散歩で日の出を見たり、近所の飲食店の駐車場で一服したりと、気候や体調に合わせてほぼ毎日どこかへ出かける支援をしている。利用者の愛犬2匹も散歩に同行し、他の利用者達の励みと癒しにもなっている。		
(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	交通量の多い道路に面した立地条件であるが、職員の見守りによって日中の施錠は行っていない。利用者の言動や表情に意識を傾け、外出の傾向がある時はさりげなく一緒に外出できるよう支援をしている。		

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 (すでに取り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	防災訓練に関しては、職員と利用者によるミニ訓練を普段から行っている。災害時に地域の協力が得られるよう、運営推進会議などで自治会に働きかけている。	○	夜間を想定した訓練も行うことが望ましい。また、食料・飲料水・薬等の備蓄を行い、災害・非常時に備える体制を作られたい。また、職員の参集法や災害時の役割・広域避難場所と経路など行政の力も借り、支援体制の強化を検討されたい。
(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	食事の摂取量は毎日記録され、食事量が少ない人には主治医の指示の元に栄養の補給支援も行っている。現在は利用者全員が普通食であるが、刻み食・トロミ・ペーストなど利用者の状態に合わせた支援を柔軟に行える体制を取っている。		
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	マンションを改装したため、一般的なホームとは一風変わった趣がある。利用者の居場所は、居室とリビングだけでなく廊下に面したソファや、日光を浴びる場所に備えられた椅子など、好きな場所で過ごせるよう配慮している。1階と2階の行き来も自由にでき、利用者はそれぞれにのびのびとホームの生活を過ごしている。		
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	利用者の入居前の生活を重視し、ホームのベッド以外は使い慣れた品やタンスが持ち込まれている。愛犬と共に過ごす利用者は居室内に犬の寝床も置いてあり、入居前からの生活が継続されている。		

※ は、重点項目。

※ WAMNETに公開する際には、本様式のほか、事業所から提出された自己評価票（様式1）を添付すること。