

1. 評価報告概要表

【評価実施概要】

事業所番号	2471200291
法人名	株式会社 パル
事業所名	グループホーム ゆめが丘
所在地 (電話番号)	伊賀市ゆめが丘4丁目2番1 (電話) 0595-23-6122
評価機関名	三重県社会福祉協議会
所在地	津市桜橋2丁目131
訪問調査日	平成 20 年 1 月 25 日(金)

【情報提供票より】(H19年11月10日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 15 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	6 人	常勤 4人, 非常勤 2人, 常勤換算 4.6人	

(2)建物概要

建物構造	木造平屋 造り		
	1 階建ての	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(平均月額)	39,000 円	その他の経費(月額)	36,000 円	
敷金	有(円) 無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(円) 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 1,300円			

(4)利用者の概要(11月10日現在)

利用者人数	8 名	男性	2 名	女性	6 名	
要介護1	3 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	83 歳	最低	74 歳	最高	94 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	宮本医院 岡波総合病院 上野病院 村井歯科医院
---------	-------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

事業所は大規模団地(うへのゆめが丘)内の幹線道路に面した場所で、隣接にクリニック(内科医、歯科医)、コンビニ、大きな老人保険施設がある、宅地は1.320㎡の広い敷地に事業所の建物と、事業所と廊下で行き来できる運営者の住む家屋があり、利用者は運営者とその家族の中で、24時間家族的な雰囲気の下で安心して暮らせる環境となっている。又、敷地内には畑があり季節毎の野菜づくりも楽しめる。事業所の広い共有スペースには、利用者同士話しながら調理が出来るオープンキッチン、ほど良い明るさの丸型の蛍光灯、運営者が自宅で使用していたという使い勝手の良いテーブルや椅子、リクライニングシート、家具類等が置かれてありリッチな気分になれる。事業所は従業員である家族により運営されており、利用者個々の思いや意向を大切にされている事が強く感じられ、家族以外の従業員もその考えを共感し、利用者が家族的な雰囲気の中で安心して暮らしている様子が伺える事業所である。

【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>管理者、職員共、自己評価並びに外部評価の意義は一定の理解をしているが、運営者を含めた家族4名と他2名の6名(常勤4名、非常勤2名)での支援体制の状況もあり、前回の評価を活かした取り組みをすることが出来なかった。</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>従業員は、運営者を含めた家族4名と他2名の6名(常勤4名・非常勤2名)での支援体制で、日々の支援業務が優先となり、自己評価は管理者のみで取り組みし、職員の取り組みの機会が少ない。今後さらにサービスの質の向上を図っていくためにも、全従業員での自己評価の取り組みを期待する。</p>
	②	<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>運営推進会議は、自治会長、行政(伊賀市から2名)、利用者家族、職員等の参加で2ヶ月に1回開催し、事業所での暮らしの様子や外部評価の報告、今後の事業所の行事予定を説明し参加者から質問、意見、要望を受け、利用者のサービス向上に活かせるよう配慮している。又、事業所の防災については、非常時に地域の協力が得られるように、地域の方に防災協力員をお願いし、地域の自衛消防団と連携を図ることになっている。</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>家族が面会に来られた時に、希望、不満、苦情等の意見を聞き、運営に反映させたいと考えているが、なかなか言ってくれないのが現状である。家族が一番心配していることは、病気になった時の医療面と事故等の対応と思われるので、家族の面会時と運営推進会議等の機会を活用し運営に反映させていく。</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>自治会に加入し会合には参加している。自治会の事業で年2回の溝掃除にも何時も参加しているが、地域の行事や地域活動には、地域からの参加の呼びかけもない事から参加していない。又、小学生等の夏休みの福祉体験学習、職場体験学習の場としての提供、地域との交流に努めている。さらに、地域行事や活動にも積極的に参加される事と、事業所の行事に地域の方々からの参加出来ることを期待する。</p>

2. 評価報告書

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	『家庭的な環境の下で日常生活の介助を通じ、安心と尊厳のある生活を営むことを支援する』を理念に掲げ、管理者、職員共に利用者一人ひとりの安全と尊厳を大切にし、家庭的な雰囲気の中でケアを実践されている。地域密着型サービスの意義も理解されているが、理念への記載はされていない。	○	平成18年の改正介護保険法で新設された、地域密着型サービス(地域住民との交流の下で・・・)の意義を踏まえて、現在の理念に追加することがないか等について、管理者、職員共に検討されることが望ましい。
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	日々のミーティング時に、常に理念に沿ったケアを心がけるよう話し合い、実践の現状も家庭的な雰囲気の中で、利用者一人ひとりの思いを最優先し、安全と人としての尊厳を大切にされた支援を実践をしている。		
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	自治会に加入し会合には出席している。自治会の事業で年2回の溝掃除には参加しているが、地域の行事や地域活動には、自治会からの参加の呼びかけもない事から参加していない。又、小学生の訪問や夏休みの福祉体験学習、職場体験実習の場として提供し、地域との交流に努めている。	○	利用者並びに家族の意向を踏まえながら、利用者が地域住民の一員として地域の行事や活動に日常的に参加出来るよう、又、事業所の行事に子供を含めた地域の方々に気軽に参加してもらえよう、地域住民との交流に積極的に取り組まれることを期待する。
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	管理者、職員共、自己評価並びに外部評価の意義は一定の理解をしているが、職員は自己評価の参加の機会が少ない。又、前回の評価を活かした取り組みはされていない。	○	運営者を含め家族4名と他2名の6名(常勤4名・非常勤2名)体制では、全員参加での評価の取り組みは大変苦勞が多いと思われるが、事業所全体で取り組みすることにより、評価を活用して利用者の安心と満足頂けるサービスの確保、質の向上に努められる事を期待する。
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	運営推進会議のメンバーは家族、利用者、自治会長、行政(伊賀市)、職員等で2ヶ月に1回開催されており議事録も作成されきっちり残されている。議題としての取り組みや活動報告、地域と一体としての防災対策等、地域交流のあり方についての相談を行っている。		

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)
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	伊賀市が主催の地域ケア会議には何時も出席しているし、業務連絡が中心であるが、必要な都度双方が訪問し連携している。又、月1回介護相談員の訪問を受け、運営全体のアドバイスを頂くよう連携している。		
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	家族の面会の機会が多いので、来られた都度利用者の暮らしぶりや健康状態を報告している。又、定期的には月1回利用料の請求書を送付する時報告している。金銭については利用者からの預かり金はなく、必要な都度事業所で立替し(高額については事前に承諾を得る)、利用料の請求時に立替の明細と領収書を送付し入金してもらっている。		
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	家族が面会に来られた時に、希望、不満、苦情等意見をお聞きし、事業所の運営に反映させたいと考えているが、なかなか言ってくれないのが現状である。家族が一番心配している事は医療面と事故等の対応と思われるので、運営推進会議等の機会を活用し家族と相談のうえ運営に反映させたい。		
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	介護に携わるのは、運営者を含め家族4名と他2名の6名の従業員体制で、家族はホームと同敷地内に居住され、家族従業員の負担が重いのが課題だが、夜勤は全て家族従業員で対応していることもあり、現状では離職者はなく利用者との馴染みの関係は申し分ない。		
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	運営者を含め家族従業員4名と他2名の6名体制(常勤4名・非常勤2名)の事情もあり、現状は管理者と他1名の研修の機会を設けているのみで、その他の従業員に研修の機会はない。	○	利用者サービスの質の向上は、全ての従業員個々の質によって成り立つ事から、6名体制のなか苦勞が多いと思われるが、勤務調整等により各自に応じた段階的、計画的な研修の機会を設けるられる事を期待する。
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	三重県グループホーム連絡協議会には未加入であるが、市が主催の地域ケア会議には何時も出席し、個別には名張市と伊賀市のグループホームとの相互訪問の機会を持ち、互いのサービスを向上させていく取り組みをしている。		

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)
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	利用の希望があれば、まず利用者と家族に事業所に来てもらい見学して頂きながら面談し、利用者本人と家族が納得されるまで体験利用等をして頂き、納得された後に利用頂くようにしている。		
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	高齢者の尊厳、長い人生を経験してきた人としての尊敬の気持ちを持ち、利用者の思いや希望を最優先に接している。掃除や食事の準備、後片付け等共に過ごす時間を大事にし、利用者の人生論をゆったりと聞くことによって、学ぶことも多いし喜怒哀楽を共に出来るようにしている。		
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	管理者、職員共、利用者の暮らし方の希望、意向の把握が一番大切と考えている。利用の開始時に利用者や家族に事業所での生活についての希望や思いを聞いたことをベースに、又、日々の生活のなかでの様子を観察すると共に、思いや希望を聞く等により意向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	利用開始前に本人と家族から詳細なアセスメントを行い、本人と家族の意向を介護計画に反映している。モニタリングは家族の訪問時に希望や意見を聞き、従業員からは日々気付きの都度情報をもらい、計画作成者(介護支援専門員)が原案をつくり、関係者の意見を計画に反映している。		
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	定期的には、家族の訪問時の希望や意見と、従業員で個別に健康状態等日々の様子を詳細記録し、それを基に介護支援専門員が介護項目毎に介護表の原案をつくり、関係者の意見を聞き6ヶ月ごとに介護計画の見直しをしている。健康状態が変化した場合には、随時本人、家族、従業員と話し合い介護計画の見直しを行っている。	○	定期的の見直しは、安定している利用者の場合であっても、3ヶ月に1回程度は、新鮮な目で家族を含めた関係者で現状確認すると共に、見直しをされることが望まれる。

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	利用者や家族の要望に応じて、かかりつけ医と協力医への通院、親しい友達の家への送迎、買い物、ドライブ、レストランでの外食、行きなれた理髪店、お墓参り(家族の協力)、事業所周辺の散歩等さまざまな外出支援を行っている。		
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	適時、かかりつけ医と協力医に受診できるように、本人と家族に相談しながら受診の支援を行っている。受診の結果医師から重要な話があれば、その都度電話で報告している。定期的には年に1回健康検診を受けている。		
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	事業所では利用者を終末期まで看たいという思いであるが、医療機関の現状と事業所の運営体制のなかでは、終末期を事業所で見ていく方針はまだたてられていない。	○	終末期を見るには医療行為が欠かせない事から、医療機関にどこまで協力が得られるか等を検討のうえ話し合い、事業所として終末期をどこまで行なえるのかの方針を策定することが求められる。そのうえで、利用者や家族とも充分話し合うなかで、関係者全員が事業所の方針を共有し終末期を対応されたい。
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	プライバシーの確保については、従業員は常に意識し利用者に配慮した言葉かけや態度で行われている。ハード面でも風呂場やトイレはプライバシーに配慮されている。又、個人情報が記入してあるファイルの保管は、従業員のみが入れる事務所でされており、個人情報の取り扱いには充分注意している。		
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	食事時間等若干の決まりはあるが、利用者個々が望む過ごし方で、朝寝坊もよし、タバコもよし、おしゃべりもよし、晩酌もよし、外食もよし等利用者の体調や気分を見ながら、利用者のペースを優先した過ごし方が出来るよう支援している。		

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	食事の準備(盛り付けや配膳)や後片付けは、利用者と従業員一緒に行っている。食事は気の合う者同士が3~4テーブルに分散し、食事中もリラックスした会話が弾んでいる。利用者のお誕生日には希望するメニューにし、時々好みの外食にも出かけている。従業員も同じ料理を食べているが利用者の見守りを重視するため時間をずらして食べている。		
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	出来る限り、曜日や時間帯の決めを設けず、利用者の希望や状況に応じて入浴を楽しんでもらっている。夜間の入浴も対応できるようにしているが希望が少ない。		
(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	生活歴や日々の暮らしの様子から、それぞれ得意で出来そうな事(食事の準備や後片付け、部屋の掃除、テーブル拭き、洗濯物たたみ、野菜づくり、食事前の手の消毒、花の水やり等)をしてもらっている。又、手芸や編み物、散歩や買い物、外食等一人ひとりに合った楽しみや役割を見つけて支援している。		
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	日課としての外出はないが、天気がよければ戸外での散歩、又、利用者個々の希望や意向に添って買い物、住み慣れた町へのドライブ、レストランでの食事、行き慣れた理髪店、かかりつけ医への通院等の外出支援を行っている。		
(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	管理者、職員共鍵をかける事の弊害はよく理解されており、利用開始時に本人並びに家族に対し事業所での生活は鍵をかけない事を条件にし、夜間以外は玄関やその他の出入り口、窓にも鍵をかけずに自由な暮らしが出来るように支援している。		
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	年2回(1回は夜間を想定)市消防署の指導で、火災予防と避難訓練を行っている。今後地域の協力を得られるように、地域の方に防災協力員をお願いし、地域の自衛消防団とも連携を図ることにしている。	○	非常時(火災や地震等)の利用者の避難には、地域の協力が不可欠と考えるので、避難路の確保や避難地の確保等地域との防災協定と、生活するための備えとして水、食料等の備蓄も望まれる。

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	管理者が栄養士であり、かかりつけ医の指導に基づき利用者個々の栄養バランスに配慮した献立を行っている。食事は毎日介護記録に記入し、水分量も管理が必要な利用者には、介護記録に摂取量を詳細記入し把握のうえ、充分水分確保できるよう支援している。		
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	居間兼食堂はゆったりとした広さで、テーブルは丸いもの、長方形のもの、椅子も食事用に使うものと、くつろぎ時のリクライニング・シートが置かれている、照明の明るさも丸型の蛍光灯で心地よい感じで、居心地よく過ごせ快適である。トイレや風呂はゆったりとした広さで、掃除も行き届き清潔で不快な匂いがしていない。畳コーナーもあり数人でくつろげるし、又、一人になれる環境も備わっている。		
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	居室の調度品は事業所では何も用意せず、全て利用者の自宅で使い慣れた家具や身の回りの品物を持ち込むこととし、居室の飾りつけも好みの額等飾りつけし、居心地よく過ごせるようにしている。(持ち込まれてる物として、ベッド、タンス、衣類、テーブル、椅子、テレビ、ラジオ、時計、仏壇、家族の写真、絵画等)		