

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	2571500194
法人名	株式会社ドリエジョ
事業所名	ゆめさとグループホーム
訪問調査日	平成 21 年 8 月 4 日
評価確定日	平成 21 年 8 月 27 日
評価機関名	ナルク滋賀福祉調査センター

○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	2571500194
法人名	株式会社ドリエジョ
事業所名	ゆめさとグループホーム
所在地	滋賀県蒲生郡日野町西大路井上434-2 (電話) 0748-53-8722

評価機関名	NPO法人ニッポンアクティブライフクラブ ナルク滋賀福祉調査センター		
所在地	大津市和邇中浜432番地 平和堂和邇店 2階		
訪問調査日	平成 21年 8月 4日	評価確定日	平成21年8月27日

【情報提供票より】(平成21年8月3日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 16年 5月 1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	16 人	常勤	15 人, 非常勤 1 人, 常勤換算 15.4 人

(2) 建物概要

建物構造	木造 造り		
	1 階建ての	1 階 ~	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)	40,000 円	その他の経費(月額)	46,000 円	
敷 金	有(円) ○無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	○有(200,000 円) 無	有りの場合 償却の有無	○有/無	
食材料費	朝食	200 円	昼食	450 円
	夕食	500 円	おやつ	50 円
	または1日当たり			円

(4) 利用者の概要(6月18日現在)

利用者人数	18 名	男性	2 名	女性	16 名	
要介護1	1 名	要介護2	4 名			
要介護3	8 名	要介護4	3 名			
要介護5	2 名	要支援2				
年齢	平均	86 歳	最低	70 歳	最高	92 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	鎌掛診療所、住井歯科医院
---------	--------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当事業所は株式会社「ドリエジョ」が運営する介護事業のグループホーム部門として「しゃくなげ」、「あじさい」の2ユニットで構成され同じ建物内にデイサービスが併設されている。食堂リビングに接する内庭には両ユニット共ベランダをもうけ季節の花を植えたプランターを置いて食事を取りながらも利用者がくつろげるようにしている。また医療連携体制事業所として看護師と相談しつつ日常の健康管理や医療活用の支援をしており、特に提携医療機関とは密接な連携を取って緊急時や重度化に対処している。「主役は利用者」の理念のもと家庭的な雰囲気のなかで徹底して個別ケアを実践しており家族の信頼を得ている。

【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)
	「職員の育成」は介護福祉士資格取得への支援や責任業務の振り分けをするなど個別に育成計画を持って取り組んでいる。また「重度化や終末期方針の共有」については家族の同意確認を取り全員で方針を共有するなど改善している。「運営推進会議を生かした取り組み」については開催回数が年3回であり2ヵ月毎開催の目標は達成していない。
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)
	主任職員が中心になって前回評価結果を参考に自己評価案を作成し会議などで現場職員の意見を取り入れて完成しており全員参加の自己評価といえる。これに外部評価結果も取り込んでより具体的な改善案の作成と改善行動を期待したい。
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)
	会議は民生委員、老人会代表、地域包括支援センター職員、町職員、事業所幹部で構成され利用者の状況報告、行事、地域活動、評価結果などについて意見交換を行ない有意義な会議となっているが開催回数は年3回である。運営推進会議の趣旨と重要性を体し、参加者に年間開催スケジュールを提示するなどして省令の定め通り隔月毎の開催を望みたい。
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)
	月々の請求書と共に利用者の様子、往診時の結果、預かり金の収支、広報誌(3ヶ月単位)などを家族に送付報告している。意見苦情の申し立て方法は外部窓口も含めて家族に通知している。また家族会を結成しており家族交流会(本年は4月に開催)の場や個別の訪問時を活用して機会ある毎に家族の意見を聞くことに取り組んでいる
	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、納涼祭をはじめ各種行事には積極的に参加している。地域向け広報紙「ゆめさと広場」を年4回発行し広報に力をいれると共に福祉協力委員のボランティア受け入れや、事業所が地元公民館で認知症について講演や相談を実施したり事業所の見学に応じるなど地域貢献にも取り組んでいる。引き続き取り組みを強化し地域密着事業所として発展を期待したい。

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	○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	「笑顔と愛情ある安らいだ家庭をつくる」、「今、この時を大切に」、「社会参加する喜びを感じて頂けるよう家族、地域との交流を」といった文言を取り入れ地域での暮らしを重視した事業所独自の理念をつくりあげている。	<input type="checkbox"/>	
	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	理念を目に付く玄関に掲示し、職員会議では常時理念に基づく行動の実践を促し指導をしている。また理念の表現を簡易化して書き込んだ職員ユニフォームの製作着用も検討中で管理者、職員が共に理念の共有、実践に取り組もうとする姿が伺える。	<input type="checkbox"/>	
	3	○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	自治会に加入し納涼祭など恒例行事に参加する一方、事業所の開催する夏祭り(本年は7/20に実施)などには近隣の人を招待し地元との交流強化に努めている。また年4回地域向け広報誌「ゆめさと広場」を発行し広報活動にも力を入れている。	<input type="checkbox"/>	
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
	4	○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	主任職員が中心になり職員会議の場で一般職員の意見を取り入れて自己評価を行い、合わせて取り組み目標を検討している。外部評価結果は事業所内職員会議や運営推進会議で説明し課題の改善に取り組んでいる。	<input type="checkbox"/>	改善すべき課題については具体的な行動計画に基づきその進捗状況をチェックし一定期間後にはその成果を見極めることを期待したい。
	5	○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	民生委員、老人会代表、地域包括支援センター職員、町職員、事業所幹部が参加し利用者の状況、活動や行事、評価結果などを報告、出席者の意見を聞き運営に反映しているが、現状年3回の開催に留まっている。	○	運営推進会議は参加者の意見を聞き情報交換やアイデアを得る機会であり重要である。開催スケジュールと開催月毎の検討テーマを決めておくなどして省令の定めに従い隔月の実施を望みたい。また参加者に家族代表を加えることも検討してほしい。

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	日野町の介護保険課とは利用者の状況報告や説明に赴いた時、また日頃の電話相談などを通じて連携を取りあい助言を得るなどしてサービスの質の向上、問題解決に活かしている。		
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	月々の請求書送付時に利用者の様子、健康状態、預かり金収支などの報告をすると共に広報誌「紫陽花と石楠花」を3ヶ月毎に発行し、利用者の様子などを写した「ゆめさと写真館」を随時同封している。なお利用者にて体調の変化や気になることが起こった時は電話連絡で対応している。		随時発行の「ゆめさと写真館」とは別に利用者個人の生活の様子を写した写真を毎月同封することを検討すること。家族に安心感を持ってもらうため毎月1枚でも是非実施してほしい。
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	家族が訪問した時や家族交流会の場を活用し意見や要望を聞き出すよう努力している。また相談、苦情申し立てについての内部・外部窓口については重要事項説明書で家族に通知している。		家族交流会には全家族に参加していただけるよう呼びかけてほしい。
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	運営者、職員間のコミュニケーションが良好で職員は働き甲斐を感じている。また職員はユニット毎に固定し馴染みの職員によるケアの継続に取り組んでいる。やむを得ず異動が発生する場合は引継ぎに半月～1ヶ月をかけ利用者へのダメージを防ぎ職員が相互に助け合って対応している。		
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	本年は介護福祉士資格取得に3名挑戦させるなど職員の勤務経験に応じた研修に取り組んでいる。また日常OJTにおいては管理意識向上を目的として職員に責任業務の振り分けを行なうなどのスキルアップに取り組んでいる。		年間または中、長期的なスパンの育成計画を全職員について立て、事業計画としてキチンと位置づけ個人面談で意識付け、更なる人材育成に取り組んでほしい。
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	東近江介護サービス協議会グループホーム部会に加盟し隔月に開催される会合や研修に参加すると共に他事業所との相互訪問や情報交換によりサービスの質向上に取り組んでいる。		

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)
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	利用開始に先立って家族との面談によるアセスメントをもとに場合によっては併設のデイサービス利用やホームへの体験来所などで馴染む期間を設け安心してホーム生活に入っていけるよう対処している。		
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	職員は利用者を人生の先輩として尊敬の念を持って日常のケアに対処している。また業務体制の見直し(厨房主体の職員や話し相手主体の職員を置く)を行い利用者担当職員がケアを主体により多く本人とのかかわりを持てるよう改善している。		
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	意向表出が困難な利用者についても日々のかかわりの中で利用者のやりたいことや楽しみごとを把握すると共に、家族との話し合いの中から本人が得意としていたことなどを聞き取りケアに取り入れる努力をしている。		
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	家族との話し合いにより利用者個人の詳細なアセスメント「ゆめさとドリームプラン」を作成し、それをもとに家族の思いを取り入れて長期及び短期サービス目標、サービス内容といった内容の介護計画を作成している。		
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た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	職員会議での意見をもとに家族、医師、管理者で話し合い変更が必要な場合新たな介護計画を作成している。見直しの期間は3ヶ月単位としているが利用者の状況変化が生じた場合は即刻見直し、変更を行なっている。		

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)
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	医療連携体制事業所として健康管理面では安心して任せられる。かかりつけ医受診は原則家族付き添いとしているが、家族の都合のつかない時や要請があった時は事業所が送迎を行なうなど柔軟に対応している。		
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	本人、家族の希望によるかかりつけ医受診者が現在数名いる。事業所は5ヶ所の医療機関と協力的な関係を築きつつ適切な医療が受けられ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	医療連携体制事業所として終末期ケアに対処し担当職員も設けている。入居時には終末医療方針を家族に説明し同意確認印をもらっている。		家族会の会合(家族交流会)などで終末期の考え方を繰り返し説明し常に考え方を共有化すると共に利用者全員について看取り意向の確認を取ることを望みたい。
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	事業者の守秘義務を利用契約書に明記し家族に通知すると共に各種ファイルの保管場所は事務所ロッカーと決めている。特に日常のケアにおいてプライバシーを配慮した声かけに注意している。		
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	ホームとしての流れはあるが特に拘ることなく利用者個々の生活ペースに合わせることを優先し対応している。業務体制見直しにより利用者担当の職員は従来以上に利用者のペースを大切に对应する余裕ができた。		

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	食事はデイサービスから供給を受けホームで盛り付け、配膳、後片付けを利用者も参加して行なっている。ただし土、日曜日については独自で食材を調達し調理をしている。職員は弁当を持参し利用者の食後休憩時間を利用して食べている。		職員の弁当持参は食事介助の必要な利用者もいるので理解できるが土、日曜の独自調理日は皆で調理したものを職員も一緒に楽しむことを取り入れ利用者との親近感、信頼関係を一層高めるよう期待したい。
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	基本的に2日に一回の入浴としているが拘ることなく利用者の希望に合わせた入浴支援をしている。また一般浴が困難な利用者にはデイサービスのチェア浴を利用している。		
(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	折り紙、裁縫、歌を唄う、大正琴などの楽しみごとの他に利用者それぞれが調理、掃除、洗濯、畑仕事といった場面で本人のできること、得意とすることを役割として持ちつつ生活している。		
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	天気の良い日に散歩や花見、買い物や喫茶店に出かけるなど利用者個々の希望やその日の体調に合わせた外出支援を行なっている。		
(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	利用者の状況により事故防止面からやむを得ないとの判断で現状玄関は鍵をかけているが、見守り人員の配置により広い敷地内は自由に動いてもらえるよう対応している。また屋内ではあるが併設のデイサービスフロアへの往来は自由にできるようになっている。		鍵をかけない事業所を目指し一層の努力を期待したい。
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との協力を得られるよう働きかけている	災害時の対応マニュアルを整備し緊急避難場所も確保しており消火避難訓練は年に2回実施している。訓練時消防署の立会いと指導を要請しているが実現していない。		年2回の訓練のうち一回は消防署の立会いを得られるよう強く要望してほしい。運営推進会議などを通じて地域と連携した災害対応マニュアル作りにも取り組んでほしい。

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)
(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	栄養士がカロリー計算し利用者にあったメニューの食事を提供している。水分摂取量については医師から指示のあった利用者について毎日の摂取量を介護記録に記入し管理している。	○	高齢者の水分摂取は極めて重要なので全利用者に対して介護記録で摂取量を管理することを望みたい。
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	木の感触を生かした食堂、リビングは落ち着きがあり利用者の写真や塗り絵、貼り絵などの作品と共に大きな日めくりカレンダーを掛けて時の見当識をサポートしている。隣接する内庭ベランダには花を植えたプランターを置き季節感を取り入れている。		
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、箆箆などは備え付け備品として事業所が各部屋に設置したものを全利用者が使用している。他に利用者個人として家族の写真や趣味の品、テレビなどを持ち込み各々つろげる居室が作られている。		持込の少ない利用者については、家族に働きかけよりくつろげる居室作りに取り組んでほしい。