

1. 第三者評価結果概要表

作成日 平成21年 3月11日

【評価実施概要】

事業所番号	2874001817		
法人名	さくらケアサービス有限会社		
事業所名	グループホーム さくら野里		
所在地	兵庫県姫路市野里434番地の1 (電話) 079 - 225 - 8500		
評価機関名	特定非営利活動法人 姫路市介護サービス第三者評価機構		
所在地	兵庫県姫路市安田三丁目1番地 姫路市自治福祉会館6階		
訪問調査日	平成21年 2月13日	評価確定日	平成21年 3月11日

【情報提供票より】(平成21年 1月31日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成14年 7月 1日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	25 人	常勤 6人, 非常勤 19人,	常勤換算21人

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り		
	3階建ての 1 ~ 3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)	80,000 円	その他の経費(月額)	20,000 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	円	昼食 円
	夕食	円	おやつ 円
	または1日当たり 1,000 円		

(4) 利用者の概要(1月29日現在)

利用者人数	27 名	男性 8 名	女性 19 名
要介護1	8	要介護2	12
要介護3	6	要介護4	1
要介護5	0	要支援2	0
年齢	平均 82.9 歳	最低 74 歳	最高 102 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	姫路医療生活協同組合 共立病院、神田歯科医院
---------	------------------------

【第三者評価で確認されたこの事業所の特徴】

姫路市の野里町の静かな住宅地の中であって、近くに喫茶店や理美容室もあり、買い物のできる店も近くにあり、便利な場所にあるホームである。1階、2階、3階と同じ造りで、玄関を入ると手づくりの作品や所々にあるベンチが目に入る。落ち着いた色調の木目張りで居室の表札も職員の手作りで温か味がある。管理者はじめ職員は、人の輪とコミュニケーションを大事に協力している。野里10か条は、日々の利用者さんとの暮らしの中で現場で活かしていく、接し方や言葉遣い、対応の仕方やチームワークの大切さ等に至るまでの具体的な内容が盛り込まれており、毎日唱和されていて、日常のケアにも浸透している。定期的な協力医療機関からの往診もあり、日頃からの連携もとれている。

【重点項目への取組状況】

重点項目	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: 第三者4)
	前回評価での報告書を各階でオープンにして、誰でも見てもらえるようにしている。また、ホーム独自の理念を作成中で、職員からの意見も聞きながら近く公開される。
重点項目	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目: 第三者4)
	職員は、ユニットそれぞれの特色を振り返って、今回の自己評価に取り組んでいるが、全職員で行ったとはいえない。訪問調査員が伺うことは周知されていたが、サービスの質向上のためにも、今後は全職員で関わって取り組んでほしい。
重点項目	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)
	3ヶ月に一度の開催で、家族や地域の自治会、民生委員等の参加を得て、行われている。ホームでの暮らしの様子から防火設備や災害時の対応等についてなど幅広く議題をあげて話し合いが行われている。会議の内容を受けて、季節の行事や楽しみごと、またスプリンクラーの設置の検討や消防訓練の内容や地域の方の協力についてなど幅広い。今後も更に内容を検討され、構成メンバーの幅を広げたり、開催月を増やしていくなど今後に期待したい。
重点項目	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: 第三者7, 8)
	訪問された家族とのコミュニケーションを大切にしており、職員も勤めて利用者同様に会話をするように心がけている。その中でホームへの意見や要望などがあれば、必要に応じて管理者や苦情対策委員会、又は運営推進会議に議題としてあげて、話し合い、意見をいただいたり、運営に反映するようにしている。
重点項目	日常生活における地域との連携(関連項目: 第三者3)
	住宅街の中にあるホームということもあり、近隣の喫茶店や理髪店など行きつけの店もできて、散歩コースもおなじみになってきている。季節のお祭りには、2つの町からご招待があって行かせてもらったり、ホーム内で行われている”さくら喫茶”には地元の民生委員の参加も恒例となっており、ホームで和やかなお茶の時間を利用者さんと地域の方と職員が共に楽しみにされている。

2. 第三者評価結果票

第三者	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)
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	現在、理念については、全職員からの意見を集めて、検討されており、事業所独自の理念ができあがるのも間もなくである。		現在は、さくら野里10か条があって、毎日職員は唱和して、利用者の日々の生活を支援するための具体的な指針となっているが、独自の理念についても近い将来の完成が待ちどおしい。
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	現在は、現場に即した利用者本位の取り組みの指針として、さくら野里10か条を毎日唱和している。理念ではないが、日々の取り組みには細やかな配慮があり、コミュニケーションの大切さや衛生管理、利用者の話に耳を傾ける、一緒に考えるなど、現場に即した内容を実践している。		
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	大日町、睦町との交流が盛んで、地域の夏祭り・秋祭りや盆踊り、そして文化展へは利用者の作品を出展されるなど、相互の交流が行われている。毎月1回のさくら喫茶へは、民生委員の方がお手伝いをしてくださったり、老人会からは毎年雑巾をいただいている。		
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、自己評価及び第三者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	前回の評価報告書は各階にファイルして置かれていて、誰でも見れるようにされている。また、運営推進会議は、3ヶ月に1回の開催がされている。介護計画は各階の計画作成担当者がそれぞれの状況にあった内容で計画を作成するなど、具体的な改善を出来るところから進めている。		管理者は、評価の意義を理解しており、この機会を活かして改善に取り組もうとしている。今回の自己評価は一部の職員が分担して実施していたが、今後は全職員が自己評価に取り組み、この機会を活かして全職員で具体的な改善が計画的にできるよう取り組んでほしい。

第三者	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	<p>運営推進会議を活かした取り組み</p> <p>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</p>	<p>6月・9月・12月と3ヶ月ごとに開催されている。地域の方に、民生委員、家族などを含めて毎回、ホームの様子に加えて防火対策や災害対策など地域にも関連することなどについて報告や意見を聞く機会にして、内容については、職員で話し合い、サービスに活かして記録している。</p>		<p>現在3ヶ月に一度の開催をされているが、地域の方も含めて内容も具体的なものであるが、今後は2ヶ月に一度を目標に、幅広い参加者に加わっていただき、更に今後のホームでの暮らしぶりの紹介や地域との交流の機会に繋がるよう取り組んでほしい。</p>
6	9	<p>市町との連携</p> <p>事業所は、市町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、市町とともにサービスの質の向上に取り組んでいる</p>	<p>まだ整備検討中であるスプリンクラーや、ホーム内での出来事での連絡などで市の担当者との連絡はとっている。</p>		<p>市の担当者とは用件のある場合には連絡をとって、利用者のためのサービス向上に繋がる取り組みを期待したい。</p>
4. 理念を実践するための体制					
7	14	<p>家族等への報告</p> <p>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</p>	<p>家族への近況報告は3ヶ月に1回おたよりを出しているが、金銭管理の明細については毎月行っている。また、日常の面会の際には利用者の暮らしぶりについて細かい話をしている。体調の良くない利用者については看護師からの報告を送っている。</p>		<p>金銭管理の報告は毎月されているので、一緒に利用者の生活の様子や行事など、個々の利用者の暮らしぶりや健康状態などについて、月に1回は家族への報告をされることが望ましい。</p>
8	15	<p>運営に関する家族等意見の反映</p> <p>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</p>	<p>家族の訪問は頻繁にあるので、職員は意見や要望などを何うように心がけている。意見や不満等がある場合には、管理者や苦情対策委員にも報告し、必要に応じて運営推進会議の議題にあげて話し合いを持って対策をしている。</p>		
9	18	<p>職員の異動等による影響への配慮</p> <p>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</p>	<p>基本的には、各階ユニットごとに職員を配置しているが、極力異動はしないようにしている。もし、異動があったとしてももとの階へ入る日をつくる配慮をするなど利用者へのダメージや影響を減らすようにしている。</p>		

第三者	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	<p>職員を育てる取り組み</p> <p>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</p>	<p>管理者は、外部研修を受ける機会は設けているが、全職員の経験や職種を考慮した研修計画は作成されていない。また、ホームの実際に即した研修の実施記録は確認できないものもあった。</p>		<p>管理者は、職員がそれぞれの経験や役割等に応じた勉強会や研修の機会をつくり、利用者へのサービス向上のための必要な研修計画や技術向上の場をつくり、いろいろな方面で働きながらトレーニングしていくことが望ましい。</p>
11	20	<p>同業者との交流を通じた向上</p> <p>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</p>	<p>地域のグループホーム連絡会が発足し、お互いの情報交換を行ったり、意見交換や話し合いの場を通してサービス向上に繋がっている。</p>		
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	<p>馴染みながらのサービス利用</p> <p>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</p>	<p>事前の見学や面談も行っているが、決まればすぐに入居される方が多く、出来るだけ早く馴染めるように、使い慣れた家具や生活用品などを出来るだけたくさん持参していただくことや、家族からの話を詳しく聞いて、食事の席なども配慮しながら工夫している。</p>		
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	<p>利用者と共に過ごし支えあう関係</p> <p>職員は、利用者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ぶ哀楽を共にし、利用者から学んだり、支えあう関係を築いている</p>	<p>毎食の食事の準備や調理、後片付けなど利用者に役割が決まっている方もいる。年中行事や季節ごとの伝統行事などを教えていただきながら支えてもらっている。</p>		

第三者	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)
・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	<p>思いや意向の把握</p> <p>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</p>	<p>利用者が自分の希望や意見をなかなか言い表せない場合もあるが、居室担当者を中心としてコミュニケーションを重要視しており、日頃の暮らしぶりなどからも、その意向を把握するように努めている。</p>		
2. 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	<p>チームでつくる利用者本位の介護計画</p> <p>利用者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</p>	<p>介護計画はおおむね作成されているが、作成の過程でアセスメントやカンファレンス、家族や関係者との話し合いなどの記録もほしい。職員とも情報を共有することで利用者本意のより良い介護計画を作成してほしい。</p>		<p>利用者のより良い暮らしのためのアセスメントやケアカンファレンス、そして担当者会議等からできた介護計画の作成は、記録が不十分なところもあるが、今後の課題として関係者の協力のもと作成してほしい。</p>
16	37	<p>現状に即した介護計画の見直し</p> <p>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、利用者、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</p>	<p>利用者の心身の状態に変化があった場合には、見直しの時期以前に家族や関係者と話し合い、現状にあった介護計画を作成し、見直しをしている。</p>		
3. 多機能性を活かした柔軟な支援					
17	39	<p>事業所の多機能性を活かした支援</p> <p>利用者や家族の状況、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</p>	<p>家族の付き添いが困難な場合には、通院や理美容の利用の際に、職員が対応している。また、ホームでの生活が困難になった場合には、家族の相談に乗り、他の施設等の紹介もしている。</p>		

第三者	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. 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 利用者や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	定期的に協力医療機関からの往診があるが、日々の利用者の状況の変化や様子を職員が詳しく説明できるようにしている。また、家族が受診に付き添う場合にも日頃の様子を報告して、必要に応じて書面にしている。		
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利用者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	終末に対する対応方針を定め、同意書などを作成して、利用者や家族へ説明をして、できるだけ早くから相談をしたり、書面での意向を確認している。		
. 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	各居室にはトイレが設置されており、排泄に関して誘導介助時には自尊心を傷つけないような声かけなどに気をつけて、プライバシーの確保をしている。しかし、その徹底のために、定期的な研修の機会を作る等の対応は確認できなかった。		職員は、穏やかな声かけや対応で利用者に接していたが、より良いサービスとプライバシーの確保についての徹底をするために定期的な研修等の場を作ってほしい。
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	ほぼ毎日、入居者に寄り添いフロアを散歩したり、畑仕事や草取りの手伝いをして、入居者のペースで日々の暮らしを支援している。朝から掃除をされる方や菜園での野菜づくりなど趣味の時間もその方のリズムで希望に沿った支援を心がけている。		

第三者	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	2～3日に1回は、食材や生活用品やおやつの買い物に利用者と一緒に出かけている。利用者はそれぞれに調理や洗いの、味付けや配膳など、できることを一緒にやるのが日課になっている。調理法や味付けは教えてもらうことも多く、利用者が作る料理の評判も良く食事が進んで楽しい時間になっている。		各フロアごとに特色もあり、食事作りには工夫をされているが献立は職員が立てている。フロアごとで体重の増減があるので、食事との関係があるのかどうか、定期的に栄養士などのアドバイスをもらう機会をつくることも検討されてはどうか。全体のバランスや利用者の健康状態で、より良い楽しい食事の時間になることが望ましい。
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	ホームでは、ほとんどの利用者が週に2回～3回の入浴を楽しめるよう、一人ずつの支援をしている。現在は、他の時間に希望する利用者はいないが、週5回の日中を入浴の時間としている。		ホームの状況で出来る範囲の入浴時間を設けて、出来るだけゆっくり入浴を楽しめるよう配慮しているが、将来は曜日や時間帯の枠を広げながら、利用者の個々の希望やタイミングに合わせた入浴の対応ができるように検討してほしい。
(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	個々の入居者の好きなことや楽しむことを、それぞれの暮らしの中で活かせるように支援している。調理や片付け、掃除や手作業、園芸など、楽しみごとの環境づくりをしながら、自ら動くことが好きでない利用者にも気晴らしできる散歩の機会も作っている。		
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	ホームのすぐ近くには喫茶店や理美容店、公園など、町内には日頃から外出に出かけやすい環境がある。食材の買い物も含めて、散歩など出かけられる時には、できるだけ数人ずつからでも散歩の支援をしている。		
(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	基本的には朝9時から夕方6時半までは施錠はしていないが、不穏な利用者がおられる場合には安全面を優先して施錠している。利用者が外へ出掛けたい場合には、出来るだけ付き添うようにして支援している。		

第三者	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	<p>災害対策</p> <p>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、日頃より地域の人々の協力を得られるよう働きかけている</p>	<p>単独での避難訓練は年に2回行っているが、隣接している地域住民との協力は、現在、運営推進会議でも議題にあげており、その具体案が今後できるところである。</p>		<p>地域の自治会との交流は日頃の散歩から年中行事などを通じて行われており、運営推進会議でも防災対策についての議題があがっていて、検討されているところなので、今後の取り組みに期待している。</p>
(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	<p>栄養摂取や水分確保の支援</p> <p>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</p>	<p>利用者の食事の摂取量や水分の確保については、日々の記録がとられており、職員は協力して支援しているが、各ユニットにより食事の内容や量などはそれぞれに任されている。また水分確保の目安は職員全員で確認していて少ない利用者には積極的に勧めている。</p>		
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	<p>居心地のよい共用空間づくり</p> <p>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</p>	<p>広い玄関の入り口には、手づくり作品の展示やベンチ、利用者の喫煙コーナーなどが設けてあり、台所からの見渡しもできる。食堂の回りに居室が配置されているが、その間にも所々ベンチが設置されていて、手づくりの座布団が置かれている。各居室の入り口には表札も掛けられていた。</p>		
30	83	<p>居心地よく過ごせる居室の配慮</p> <p>居室あるいは泊まりの部屋は、利用者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、居心地よく過ごせるような工夫をしている</p>	<p>利用者や家族には、できるだけ使い慣れた家具や生活用品を持ち込んでもらうようお願いしている。筆筒や引き出し、思い出の写真や作品などが置かれている部屋もあった。家族と相談しながら過ごしやすい居心地の良い空間づくりに取り組んでいる。</p>		

 は、重点項目。