

1. 第三者評価結果概要表

作成日 平成 21年 10月 22日

【評価実施概要】

事業所番号	2892500022		
法人名	メディカル・ケア・サービス関西株式会社		
事業所名	愛の家グループホームとうじょう		
所在地	〒673-1341 兵庫県加東市南山3丁目23-27 (電話) 0795-47-6510		
評価機関名	特定非営利活動法人 福祉市民ネット・川西		
所在地	兵庫県川西市中央町8-8-104		
訪問調査日	平成21年9月17日	評価確定日	2009年10月22日

【情報提供票より】(平成 21年 9月 4日 事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 20 年 10 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	12 人	常勤 11 人, 非常勤 1 人, 常勤換算	9.0

(2) 建物概要

建物構造	鉄構造	造り
	2階建て	1~2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)	57,000 円		
敷金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(150,000 円)	有りの場合 償却の有無	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		1,050 円

(4) 利用者の概要(9月4日現在)

利用者人数	12名	男性 3名	女性 9名
要介護1	2名	要介護2	3名
要介護3	4名	要介護4	3名
要介護5	0名	要支援2	0名
年齢	平均 86歳	最低 80歳	最高 90歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	加東市民病院 早川内科循環器科医院 医療法人社団あきら歯科
---------	-------------------------------

【第三者評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームは新しく開発された新興住宅地にあり周囲には空き地があるが、連棟住宅が多くあり比較的若い層の住民が多い。ホームの夏祭りに参加した家族の子どもたちが、夏休みに毎日のように来訪し、利用者とともに折り紙やゲームなどを楽しみ交流が深まった。管理者は利用者を人生の先輩として敬い、その人らしい生活を支えるという熱意と信念をもって接しているため、職員全員の利用者への言葉使いや態度には温かさが感じられた。

【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)
	今回が初回である
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)
	自己評価は初回であり、管理者が職員に確認しながら作成した。職員は、評価項目確認を日常のケアへの振り返りの機会と捉え、ケアの質の向上に活かしていきたいと感じた。
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:第三者4,5,6)
	2ヶ月に1回開催している。地域包括支援センター職員、自治会長、利用者、家族が出席し、サービスの提供状況等を検討している。自治会長を通して伝えられた地域の介護相談に助言をしている。議事録は毎回市に提出し、職員も閲覧できるようにしサービス向上につなげている。
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)
	家族の来訪は比較的多く、来訪時にはゆっくり時間をとり気楽に話し合える関係づくりに努めている。家族アンケートを無記名で実施し、意見や指摘事項はどんな小さなことでも検討し改善に努めている。
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)
	自治会に加入し市の行事に利用者も参加している。ホームの夏祭りの後近隣の子どもたちと交流が続いている。クリーンキャンペーンには利用者や家族と共に参加し、地区住民との交流を深めるよう努めている。

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	「さまざまな機会を通じて地域の人々との触れ合いを大切にします。」という理念を掲げて、地域との連携に努めている。		
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	毎日の朝礼時に職員は理念の唱和を行い、利用者への日々の言葉かけや働きかけを振り返りながら、理念を常に意識するようにしている。		
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	自治会に加入し市の行事に利用者も参加している。ホームの夏祭りには地域の若い家族が来訪し、その子どもたちとは交流が続いている。また、奇数月のクリーンキャンペーンには利用者や家族と共に参加し、地区住民との交流を深めるよう努めている。		市の関係機関等にホームの紹介情報のファイルを持参しているため、相談連絡も受けている。さらに地域連携を深めるため市民講座等を企画し、ホームの知識と介護技術を公開し、認知症ケアの啓発を積極的に展開されてはどうか。
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	自己評価は、管理者が職員に確認しながら作成した。職員は、評価項目確認を日常のケアの振り返りの機会ととらえることができた。		職員自身による自己評価の取り組みは、日常のケアの質向上に有効であると思われる。

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)
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>2か月に1回開催している。自治会長からは地域の介護相談等の発言もある。現在、民生委員の出席に関し調整中である。議事録は市に提出し、ホーム内でも申し送りノートに貼り、サービス向上につなげるよう努めている。</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>市担当者とは連絡を密にし、ホームの現状等を報告している。また、地域包括支援センター主催の勉強会や意見交換会にも参加し、関係づくりを積極的に行っている。</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>毎月の便りでホームの事業報告をし、利用者の近況については担当職員が手紙を書いている。預かり金の利用明細書も同封している。職員の異動は、ホーム内の壁にメッセージ付き写真を貼り出して紹介し、家族来訪時に新任職員が挨拶をしている。</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>毎日来訪する家族もあり、家族の訪問は比較的多い。来訪時に気楽に話し合える関係づくりに努めている。意見箱の活用はないが、家族アンケートを年1回行い、指摘された事項は改善につなげている。</p>		<p>行事参加等の機会に、家族同士で話し合える時間を設け、本音の意見が届く仕組みを考えられてはどうか。</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>担当職員が離職する時は、利用者の気持ちが落ち着くよう引継ぎに時間をかけている。管理者は勤務体制等に配慮し、職員が意欲を持てるような働きやすい環境づくりに努めている。</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	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	市主催の研修会等に希望者が出席し、職員全員に伝達研修を行っている。職員の希望により、法人内の別グループホームで1日実践研修を行うこともある。内部研修は月2回テーマを決めて続けている。また、新任職員にはベテラン職員が付き添い、不安がなくなるまで指導している。		
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	法人グループホーム間の管理者研修会や職員研修会等で、サービス向上に向けての意見交換を行なっている。地域でのグループホーム連絡会はないが、市主催の勉強会で同席し交流を深めている。		
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、場の雰囲気徐徐に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	入所前に自宅訪問や利用者のホーム見学により、信頼関係を築けるよう努めている。入所当初は家族の協力を得て、利用者の生活リズムが変わらないような援助を心がけている。		
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	利用者と共に過ごし支えあう関係 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喜怒哀楽を共にし、利用者から学んだり、支えあう関係を築いている	利用者は、料理・手芸・畑仕事等の得意分野でリーダーシップを発揮し、職員は言葉で感謝を伝えている。人生経験で培われた知恵や教訓を教わることは、職員にとっても共に生活しているという実感となっている。		

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)
・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>発言された言葉の裏の気持ちを受けとめ、しぐさや表情からも利用者の思いを汲み取るよう心がけている。気づきのカンファレンスや申し送りノートを通じて、一人ひとりの思いや意向を職員全員で共有し、ケアの統一に努めている。</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>担当職員を中心に全職員がすべての利用者のケアの評価を行い、カンファレンス等で検討している。さらに、利用者や家族の意向を確認し、主治医の意見を参考にして介護計画を作成している。</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、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>介護計画はカンファレンスで検討し、2～3ヶ月で見直している。退院時や体調変化時は現状に即した介護計画となるよう、医師の意見を参考にして利用者や家族と話し合い、計画をその都度作成し直している。</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>医療連携体制を整備して、急な受診や通院介助等柔軟に対応している。個別外出支援の体制として選挙投票の送迎ができた。</p>		<p>ホームが目指している地域の高齢者への啓発活動など、社会貢献の取り組みをさらに期待したい。</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	<p>かかりつけ医の受診支援</p> <p>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</p>	<p>利用者、家族の希望による入居前のかかりつけ医の受診及び協力医療機関の往診を選択してもらっている。ホームはかかりつけ医の受診時も必ず日常の状態を報告している。</p>		
19	47	<p>重度化や終末期に向けた方針の共有</p> <p>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</p>	<p>「重度化した場合における医療体制指針」を文書化し、利用者、家族には説明し同意を得ている。今後終末期の方針について、職員の心がまえや、覚悟も含めたホームの体制を検討していく考えである。</p>		
. 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	<p>プライバシーの確保の徹底</p> <p>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</p>	<p>人生の大先輩としての尊敬の念をこめた言葉遣いで日々接するよう努めている。個人情報については、申し送り時や記録の保管場所等に注意している。</p>		
21	52	<p>日々のその人らしい暮らし</p> <p>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</p>	<p>今までしていたことを出来るだけしてもらうような声かけに努め、本人が望まれる生活に少しでも近づけるよう努力している。お仕事表(分担表)をもとに、個々の過ごし方、したいことの希望に添っている。</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)
(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	栄養士が利用者の希望を参考にメニューをたて、調理師資格を有する職員が調理している。食感に配慮し、高齢者が食べやすい調理法の工夫がされ、利用者職員が共に楽しみながら団欒している。利用者職員共同の「お菓子作り」も恒例となっている。		
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	利用者個々の希望に添えるよう努めているが、就寝前の入浴希望についてはまだ添えていない。		職員間で十分時間をかけた検討を期待したい。
(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	家事を得意とする人、野菜や花の手入れをする人、洋裁、和裁の得意な人、趣味の小物などを作り楽しんでいる人など、個々の役割や楽しみを引き出し活かしている。		
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	日課としてユニットごとに近くの公園へ散歩に行ったり、個別に日用品の買い物に行っている。外気に触れる機会を促すような声かけに努めている。		
(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	対応がいきとどかない利用者があるため、玄関は日中やむをえず施錠している。		利用者の状態、思いの理解に努め、施錠による閉塞感を少しでも無くす検討を期待したい。

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)
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>消防署立会いによる消防訓練を利用者とともに行っており、防災マニュアルによりさらに周知徹底するよう努めている。</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>利用者個々の食事及び水分量は、健康管理表に記録し把握している。体調不良などの状態変化に応じ、主治医と相談のうえ栄養補助食品等を取り入れることもある。</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>玄関入り口には、鉢植えやプランターの花が飾られ、リビングに続くテラスは、お茶を飲めるくつろぎのスペースがある。室内は季節感のある職員との合同手作り作品がさりげなく飾られている。</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>利用者の自宅にできるだけ近づけるよう本人、家族に説明、相談している。個々の居室は愛着のある使い慣れた身の回りの品に囲まれ、これまでのその人なりの生活がうかがわれる。</p>		

 は、重点項目。