

(様式6)

[認知症対応型共同生活介護用]

### 1. 第三者評価結果概要表

作成日 平成19年8月9日

#### 【評価実施概要】

事業所番号	2871100984		
法人名	株式会社はーとふるセゾン		
事業所名	はーとふるセゾン宝塚		
所在地	兵庫県宝塚市中筋5丁目-17-17 (電話) 0797-89-9000		
評価機関名	社会福祉法人 兵庫県社会福祉協議会		
所在地	神戸市中央区坂口通2-1-18		
訪問調査日	平成19年6月11日	評価確定日	平成19年8月21日

#### 【情報提供票より】(H19年4月30日事業所記入)

##### (1) 組織概要

開設年月日	平成 14年 8月 15日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	24 人	常勤12人, 非常12人, 常勤換算	18.7人

##### (2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り		
	2 階建ての	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)	35,000 円	その他の経費(月額)	20,000 円	
敷金	有( 円) <input type="checkbox"/> 無 <input checked="" type="checkbox"/>			
保証金の有無 (入居一時金含む)	<input checked="" type="checkbox"/> (3,000,000 円)	有りの場合 償却の有無	<input checked="" type="checkbox"/> / 無 (期間; 5年間)	
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 1,170 円			

##### (4) 利用者の概要(4月30日現在)

利用者人数	26 名	男性	4 名	女性	22 名
要介護1	8 名	要介護2	9 名		
要介護3	3 名	要介護4	3 名		
要介護5	3 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 85 歳	最低	69 歳	最高	95 歳

##### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	くさかベクリニック・福田歯科医院・今泉眼科・東宝塚さとう病院
---------	--------------------------------

#### 【第三者評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームはJR・阪急電鉄の中山駅が最寄りで、いずれの駅からも徒歩圏内にある。一帯は植木の茂地で植木畑に囲まれたのどかな住宅街である。また、近くには大型スーパーや商店もあって、利用者の日常の買い物、散歩には良い環境にある。管理者をはじめ職員は利用者一人ひとりを大切にしたい心に寄り添えるケアを心掛け利用者の表情も笑顔があり明るい。ホームは利用者が介護を受ける場でなく利用者、職員が同じ家族としての暮らしの場となっている。

#### 【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)
	第三者評価委員会を立ち上げ、話し合った内容を記録し評価で見出された課題について改善計画を立て、その実施に取り組んでいる。
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)
	自己評価は全職員が取り組んだことにより職員の望んでいるものが見えたり、ケアの見直しを振り返るきっかけになった。評価の結果はミーティングで報告し、改善に向けて検討し実践につなげている。
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)
	第1回の会議では参加メンバーから何をしたらよいかわからないと言う質問を受け市の職員が説明し、6月に2回目の会議を開催した。ホーム側から運営、活動状況を報告しホーム内を見学してもらっている。地域住民として地域貢献をしたいと考えているので、積極的に声をかけていくことが望まれる。
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)
	家族から小さいことでも知らせほしいと望まれるので、家族通信やメール・電話で情報提供を積極的に行っている。苦情意見箱を設置し、家族がどんな情報を欲しがっているか訪問時に聞き取り、暮らしぶりやエピソード等、手紙や写真等で伝えている。寄せられた要望はミーティングで話し合い、家族会や個別に対応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)
重点項目	地域のお祭りや行事等に積極的に参加している。また、保育園とも交流し、地区のすずめサロン(高齢者サロン)に参加している。自治会長が運営推進会議のメンバーで自治会等もやっと少しずつ受け入れてくれている。地域の清掃等自治会が求める活動で必要とされるなら取り組んでいきたい意向がある。

## 2. 第三者評価報告書

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)
<b>理念に基づく運営</b>					
<b>1. 理念と共有</b>					
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	家庭的な環境のもとで利用者が主役となって暮らし続けるという理念を開設当時から掲げている。		さらに「地域密着型サービス」となったことで再度役割を職員全員で話し合い、その役割を目指した理念・方針を作りあげることが期待される。
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	リーダーミーティングやパート職員も参加するユニットミーティング時に理念の中身を話し合っている。また、各ユニット毎に理念の実践の目標を上げ、日々の利用者との関わりの中で一人ひとりに合った声かけや接し方を工夫している。		
<b>2. 地域との支えあい</b>					
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	地域のお祭りや行事等に積極的に参加している。また、保育園とも交流しているが自治会、老人会は過去の経緯があって難しい面がある。地区のすずめサロン（高齢者サロン）に参加している。		ホームの夏祭りには地域の方が参加されるようになり、孤立することなく自治会等もやっと少しずつ受け入れてくれつつある。もし地域の清掃等自治会が求める活動で必要とされるなら取り組んでいきたい意向がある。
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
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	自己評価は全職員が取り組んだことにより職員の望んでいるものが見えたり、ケアの見直しを振り返るきっかけになった。評価の結果はミーティングで報告し、改善に向けて検討し実践につなげている。		

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)
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>積極的な参加を呼びかけて第1回を開催している。会議では参加メンバーから何をしたらよいかわからないという質問を受け市の職員が説明し、次回から具体的課題を提供するという意見も出た。家族のメンバーが2名増え、出発点に立っている。自治会長が年々変わるので組織的なものになりにくい。6月に2回目を開催している。</p>		<p>幅広い立場の人が参加する会議にしているが、地域の警察や消防署の方に声かけして適宜参加を依頼するなど、ホームの意義や役割等を理解してもらいサービスの向上に活かすことが期待される。</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>市も参加している介護保険事業者協会の連絡会の施設部会に加入し、市と意見交換を行っている。市が行う研修会には積極的に参加すると共に、職員は認知症サポーターのキャラバンメイトとして講習を受け、市主催の認知症講座へ派遣している。</p>		<p>毎月発行している「家族通信」をプライバシーに配慮しつつ市の担当窓口に送付してはどうか。</p>
<b>4. 理念を実践するための体制</b>					
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>毎月担当職員より家族通信にて現在の報告をし、別にメールや電話で様子を知らせ、立て替えたお金は領収証やレシートを添えて請求している。ケース記録ももらい、利用者が希望するものは購入することや、小さいことでも知らせたいと家族から言われている。家族が知りたい情報を考慮しながら定期的に利用者のエピソードや写真等の報告をしている。</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>苦情ファイルに意見票を入れたり意見箱を設置し、得られた情報等を家族会全体及び個別に対応している。要望等はミーティングで話し合っている。</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>退職がある場合は、原則として1ヵ月前に職員が担当している利用者や家族に知らせ、新しい職員との引継ぎを行ないスムーズに移行できるよう取り組んでいる。新任職員は1ヵ月一緒に勤務してもらい様子を見て力量に応じて研修したり、なぜケアの中で実施する行為等が大切か理解してもらおう。「ケアが喜びの場である」思いを確認してもらっている。</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)
<b>5. 人材の育成と支援</b>					
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>各職員の力量等に見合った外部研修を調整しており、仕事の一環として研修の機会を確保している。</p>		<p>社内研修はテーマを決めて（成年後見制度について等）実施したいと考えており、研修受講後の情報共有の取り組みにつなげていく意向があるので、早期実現が期待される。</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>県や市内の連絡会があり、その中で勉強会やスタッフ研修をしている。同業者部会に入っているグループが少なく、顔をあわせる程度で交流を強化するところまでは行っていない。</p>		<p>ホーム同士の見学会の実施、施設部会から離れた地域密着型サービスの交流の場をもちたい意向がある。たとえば利用者から見た地域、事業所から見た地域など広く兵庫県での認知症交流等質の向上に取り組んでいく意向があるため、実現に向けた取り組みが期待される。</p>
<b>.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
<b>1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応</b>					
12	26	<p>馴染みながらのサービス利用</p> <p>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、場の雰囲気に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>利用者との信頼関係を大切に、利用者本人と職員がゆっくりなじんでいく様に支援している。個別の状況に応じて、利用開始前に併設のデイサービスを利用してもらってホームで様子を見たり、急に利用する場合でも家族と一緒に泊まって体験入居をしてもらって様子をみたりしている。</p>		
<b>2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援</b>					
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>うれしい事は共に喜び、不安な時は本人に寄り添いじっくり時間をとって思いを聞くようにしている。状態によっては付き切りの時もある。利用者からは生き方について話してもらい職員にとっても学びの場がたくさんある。</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)
<b>その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント</b>					
<b>1. 一人ひとりの把握</b>					
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>利用者の思いや希望を聞き取るのは難しいので、いくつか選択肢を提供して本人の表情や行動から読み取ることになっている。車の中で二人きりになると言葉が沢山出てくるのでこの時意向を把握するようにしている。</p>		
<b>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</b>					
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>本人の希望や家族の意見をきき、それを基にカンファレンスで全職員の意見交換を行いながら、かかりつけ医も参加して概ね1年ごとに「本人はどうしたいのか」を中心にした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>概ね1年ごとに見直し、また、利用者の状態の変化に応じて職員が話し合って介護計画の見直しを行っている。</p>		<p>利用者の状態や希望、家族の意向に変化が見られない場合でも月に一回程度実情に即した、あるいは予防的に対応していくための介護計画の見直しが望まれる。</p>
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>					
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>介護保険制度上の事業は行っていないが、家族の状況に応じて通院や送迎等必要な支援は柔軟に対応している。</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)
<b>4. より良く暮らし続けるための地域資源との協働</b>					
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	入居前からのかかりつけ医に受診している利用者もおり協力医療機関をかかりつけ医としている利用者もいる。受診時には介護記録を持参したり職員と一緒に付き添う等でかかりつけ医とはいつでも相談できる関係が築けるよう取り組んでいる。また、通院介助の方法や受診後の報告については必ず連絡しながら本人や家族ときっちり話し合っている。		
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	重度化については関係者と十分に話し合い方針の統一を図っているが終末期については話し合えていない。		終末期における医療処置の対応について関係者等が方針や支援の具体的内容を話し合う取り組みが期待される。
<b>. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<b>1. その人らしい暮らしの支援</b>					
(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	利用者の誇りを傷つけないよう、人前を避けさりげない対応をしている。家族向けに配布しているホーム便りに、家族と外出時等の写真を載せる場合には特に注意して掲載の同意を得ている。全職員がプライバシー確保について常に具体的に確認しあっている。		
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	利用者が主人公の理念のもとに、利用者の希望に添えるよう優先順位を付けて対応している。職員ができない時は管理者が見守る等柔軟に対応している。		

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)
(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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	3ユニット共同メニューで、調理したものの盛り付けや後片付け等は利用者と共にしている。昼食は利用者と職員は一緒にとっておらず、夕食のみ夜勤の職員と同じ食卓を囲んでいる。		食事を楽しむためにも職員が持参している場合でも一緒に食べることが望まれる。運営者から野菜が届けられたり、その他生協も利用しており、調理の一步として味噌汁作りを週に1回(日曜日)取り組みを始めているので今後の実践が期待される。
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	原則として週3回時間を決めて入浴している。羞恥心がある場合や不安な方は一人ひとり理由を把握し支援している。		
(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	その人に合った役割や楽しみ等力を発揮してもらえよう依頼し、できそうな仕事をやれる場面作りをしている。カレンダーに日にちを入れる、新聞を持ってきてもらう、水やり、テーブルふき、つくろい物等利用者はすすんで役割を果たしている。		
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	天気のいい日、本人の気分や希望を聞いて、心身の活性につながるよう散歩や買い物に出かける外出支援をしており、外出中のでき事は細かく日誌に記録している。車イスの利用者も数名いるため外出支援の優先をその都度決めている。外出に不安を感じる人は玄関口で日光浴をする工夫もしている。		
(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	玄関は自動ドアで入ると直ぐに併設のデイサービススペースがあるので施錠している。利用者に圧迫感を与えないよう受付に職員がいる時は開放しチャイムが鳴るようにしている。居室は本人の希望により鍵を持っている利用者もいる。		デイサービス職員と見守り体制を連携するなど、施錠を必要としないケア体制の検討が望まれる。

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)
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>マニュアルを作成し年2回利用者と共に避難訓練を行っている。非常用食品備品等の準備はこれからである。地域の方の協力体制にはまだつながっていない。</p>		<p>地域住民や警察署、消防署等の連携を図り協力体制を築いていく取り組みが期待される。</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>水分摂取が必要な人にはチェック表に記録し、食事、おやつも含めて利用者一人ひとりが一日全体で摂取する栄養や水分量がどの程度か職員が意識しながら支援している。</p>		<p>定期的に保健所か管理栄養士に専門的なアドバイスをもらう取り組みが期待される。</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>デイサービスに隣接しているユニットはデイサービスの音の影響を受けるが、日常生活の音、においては五感の刺激になっている。フローアの飾り付けや家具の配置は利用者が安らぎ居心地よく過ごせる工夫がある。</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>それぞれの利用者が使いなれた、その人のつかいこんだもの、その人らしさがかもしだされるもの物など、自分のスタイルに合わせて用意し仏壇等を持ち込めるように支援している。</p>		

 は、重点項目。