

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)
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	地域におけるホームの役割について、運営者以下全職員が事業所独自の理念を持ち、理念を実践するための中長期の具体的目標を立てて、日々の業務を行っている。		
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	管理職は、職員の目線で、命令ではなく暫定的な指示により、利用者にとっての最大の利益を一緒に考えていくといた姿勢を常に意識している。日々の業務を通じて「ゆずりは」としての理念を最も尊重することを大切にしている。		新しい職員の意見も積極的に取り入れ、ホームが一丸となってよりよい介護の実現を行うことを目指している。
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	運動会等の地域の学校行事へは可能な限り参加しているが、老人会への参加は行っていない。地域の人々がホームの行事に参加する機会も現在のところ設けられていない。		地域の人々が気軽に訪問できるようなホームにしていくことを目標に、地域の人々にも参加してもらえるようなホームでの行事の開催を検討している。
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	評価の意義をホームが行ってきたサービスに対する振り返りであり、より良い業務のあり方を検討していく上でのステップであると捉えている。昨年度の評価をきっかけに、地域密着型サービスの意義とサービス提供におけるチームワークのあり方を考えるきっかけとなった。		

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	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	運営推進会議は2カ月に1回、2時間程度開催されており、家族の方も必ず出席している。会議では様々な意見交換が行われ、サービスの内容、改善、提案等についての具体的な議題に対して、率直な意見が積極的に出されている。		さらに充実した会議の開催を目指し、会議での意見をサービスの向上につなげることを目標としている。
6	9	市町との連携 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	細かいことや事故報告等も含めて、日常的に地域包括支援センターへ訪問の上、相談をし、サービスの質の向上のための協力体制を取っている。状況によっては利用者とともにセンターを訪問することも行っている。		
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	平均月一回の家族のホーム来訪時に、個別に利用者の状況や家族について報告し、話し合うとともに、「ゆずりは」通信を通じてホームでの日常を伝えるようにしている。請求書発送時に近況写真を同封するなどの取り組みを行っている。金銭については、月1回報告を行っている。		
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	家族会は年2回開催されており、会議の後、職員と一緒に食事をする時間を設け、家族が職員に意見等を言いやすい環境を作るよう努めている。家族会で出された「見取り」についての不安等について、家族とホームが一体となって利用者のケアを行った例がある。		
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	利用者に対しては、職員の異動等の理由により、利用者の心身への影響を配慮した説明を行っている。引継ぎ後も問題がないか十分な見守りを行っており、現在までのところ利用者も特に問題なく受け入れている。		

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. 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	研修の内容を十分に吟味した上で、外部研修への参加を他の施設の職員との仲間作りの上でも重要だと捉え、積極的に支援している。実践者研修については、職員全員を受講の対象と考えている。		職員に対して、介護支援専門員、介護福祉士の資格取得を目標にしたスキルアップのための積極的な支援が行われており、今後の一層の充実が期待される。
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	8施設の管理者による「西播磨グループホームネット」を立ち上げ、各ホームが持つ問題点や課題について、率直な意見交換や助言を行う等の有意義な取り組みをしている。本年度は県外のモデルとなるホーム等への見学も計画している。		
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	現在は、空室が無いためお試しでの利用ができないことが課題であるが、利用者及び家族との話し合いや事前調査を十分に行うことにより、不安を取り除いた上で早く施設になじむことができるよう支援をしている。他の利用者の協力も得て、本人の負担をできる限り少なくするよう取り組んでいる。		
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	利用者と職員が大家族で生活していると捉え、お互いが頼ることのできる関係作りを目指している。利用者は、職員にとって大先輩であり、親子のような関係で、教えられたり励ましてもらったりすることが多いということに職員一人一人が感謝の気持ちを持ち、接している。		利用者の一人一人の持つ能力を大切に、日常の場面において、さらに職員が利用者から学ぶ機会を増やしていくことが期待される。

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)
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>日常の会話の中から利用者の希望等を把握してカンファレンスにより情報を共有している。意思疎通できない方に対しても自己満足にならないようにその人の歴史、背景などから、新入居者の場合はアセスメントシートに添って利用者理解に努めている。</p>		<p>自分の意思を適切に表現できない利用者の特殊性から介護者は日々の生活の中で表現される言動から利用者の思いや願いを汲み取り、実現のためにはどのような支援が必要なのか模索していく姿勢が求められる。今後も継続を期待する。</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>個人の思いだけに終らせずに、職員会議や日々のホームの中で管理者と相談したり職員それぞれが表出できる環境作りを積極的に行うことにより、チーム全体で取り組む体制が出来上がっている。家族とも「ゆずりは通信」、家族会等通して綿密に連絡を取り合っている。</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>現在はコミ方式で、ケアプランを、3ヶ月に一度のモニタリング、アセスメント、6ヶ月に1度見直しを書式では行っているが、ケアプランに添って課題に対する優先順の目標について日々の生活の中で、意識しながらケア記録を行い、朝のミーティングや1ヶ月に一度の職員会議等で検討している。</p>		<p>地域密着型では1ヶ月に一度の定期見直しが求められるが、実際には課題に対する優先順の目標に対して毎日検討し記録している。常に利用者一人一人の目標を意識した計画的なケアの実践が行われている。今後も話し合いに基づく臨機応変な対応の継続を期待する。</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>常に定員9人満床の入所形態のため、ショートステイやデイサービスなどの多機能性は発揮できていない。しかし、本人や家族の状況に応じて車いすの通院送迎等の支援は柔軟に対応している。</p>		<p>地域との繋がりの強化のためや待機の利用者が穏やかな住み替えが可能になるためにも、日頃から認知症対応の居住環境や職員の機能を生かしてデイサービスやショートステイなどの機能を活用した積極的な取り組みを行う姿勢があるため、今後の実践を期待する。</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	ホームの利用者に医療対応の必要性が生じた場合、往診などが可能な近医の協力医院や総合病院は決まっており、家族に同意してもらっている。しかし、他に主治医が居り受診希望時は通院支援等行う対応をしている。情報等服薬などスムーズで上手く連携取れている。		
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	看取りは利用者の状態に応じて対応していく。看取りを行ったケースは口頭や日々の記録のみで意思確認表はとっていなかった。家族と何回も話し合い意思確認、連携し、家族との二人三脚で対応出来た。看取りの経験から様々なことを学んだ。経験を踏まえて、医療協力機関との連携のシステム構築に向けて模索していく予定。		本人の意思、家族の思い、職員の力量を見極めて様々な条件下で、その都度話し合い、方針をどう統一していくかが課題であるが、看取りは特別なものではなく日頃の介護サービスの延長にあるという捉え方ができていることが重要である。
. 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	さりげない配慮をして、入浴は同性介護で対応している。写真などは本人・家族に口頭では許可を得ているが、記録としてはない。職員のためではなく利用者本人・家族のために近所の方の面会訪問を断っている。プライバシーを損ねない対応の徹底を図っている。		
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	朝のミーティングで利用者の情報交換や介護に対する意見交換をしている。それによって変更することもある。一人一人の生活のリズムやその日に本人がしたいと思っていることを大切に、試してみ、また、変更したり工夫をしている。		

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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	以前はその日の利用者との話し合いでメニューを決めていたが、栄養の偏りが見られたため、1ヶ月に1度担当者を決めて、利用者ひとり一人の好み(嗜好1品)や意向を汲み上げるメニュー作りをしている。全員、刺身が好きなので刺身の日にはビールをつけている。利用者と共に職員も同じ物を一緒に食べている。		
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	利用者の状況に応じて入浴するのがベストであるが、ホームでは週3回同性介護で行っている。毎日の入浴も当たり前であるし、夜間入浴は以前ある程度自分で入れる人の場合は対応していたが、介護度が高く他の利用者が危険であるため現状以上のことが守れる体制を整えば1日のリズムとして取組みたい。		個別性を重視し、その時々希望を大切にしたい支援が可能になるような職員配置の工夫に対して前向きに取り組む姿勢がある。更なる取り組みに期待する。
(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	昼食時、役割分担が暗黙のうちに決まっております職員が誘導しなくても自動的に動き出す。古い利用者が新しい利用者を誘導して自然とそのやり方が浸透してきている。実習生や家族は職員と間違える事がある。		ひとり一人の力を発揮してもらえるように、お願いできる仕事は頼み、してもらったことに対しては感謝の気持ちを伝えることで、ひとり一人が張り合いのある日々が過ごせるような支援の継続を期待する。
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	利用者の2人は毎日朝晩散歩している。他の利用者はホームから20、30分の所にある大型スーパーに食材の買い出しに、また、気晴らしのために健康ランドにも出かけている。車いすの利用者も一緒に車で出かけている。日常的に外出ができるような支援を行っている。		
(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	転倒、骨折防止のため夜間2階の入り口のみ施錠する。利用者の状況に応じて転落の危険性がある方は出窓のない部屋にしている。玄関のセンサーは状態悪化時の利用者確認のためであるが職員配置を増員したことで対応できる。利用者の状況把握は職員の目が一番大切であるとの認識の下に、行動制限については常に議論をしてい		今後も鍵をかけないケア実践の継続的な取り組みを期待する。

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>	消防署の協力を得て年2回避難訓練を実施している。利用者は参加できる人で、シュミレーションしている。		避難経路の整理整頓等、確保については引き続きの取り組みを期待する。事業所の職員ばかりでなく地域住民の参加や協力を得るように働きかけることも必要である
(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>	利用者の容態により、水分チェック表を作成し状態の把握をしている。味噌汁の量を意図的に増やしたり工夫して水分摂取を可能にしている。		
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	<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>	季節感のある花を意識的に採り入れ、利用者全員が自然に過ごせるような環境作りをしている。尿臭等、不快な匂いが無いのは、ほったらかしにせず、汚れたら清拭し直ぐ片付け常に清潔を心がけている。パットは使用しているが、おむつの利用者はいない。		
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>	家族の訪問時には、以前着用していた服などもって来てもらうよう働きかけている。新しく入居された利用者の場合は特に働きかけている。家族が泊まる場合は居室と一緒に泊まってもらっている。利用者の居室はその人らしさが感じられ、馴染みのものを生かして居心地良く過ごしてもらえる工夫をしている。		

 は、重点項目。