

## 1. 第三者評価結果概要表

作成日 平成19年12月23日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2870600901		
法人名	有限中間法人 のどか		
事業所名	街かどケアホーム のどか		
所在地	神戸市長田区雲雀ヶ丘1丁目2-5 (電話) 078-646-9502		
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	川西市中央町8-8-104		
訪問調査日	2007年11月19日	評価確定日	2007年12月23日

【情報提供票より】 平成19年11月7日事業所記入

## (1) 組織概要

開設年月日	平成16年 3月 1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	11 人	常勤	10人, 非常勤 1 人, 常勤換算10 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 2~3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)	68,000 円	その他の経費(月額)	27,000 円
敷金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(300,000円)	有りの場合 償却の有無	有
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(2007/11/19現在)

利用者人数	18名	男性	3名	女性	15名
要介護1	2名	要介護2	9名		
要介護3	5名	要介護4	1名		
要介護5	1名	要支援2			
年齢	平均 82.7歳	最低	67歳	最高	93歳

## (5) 協力医療機関

協力医療機関名	丸山病院
---------	------

## 【第三者評価で確認されたこの事業所の特徴】

利用者主体を基本として、その人らしい暮らしを実現する環境づくりに努めている。一方プロとして気づく利用者のさまざまな変化へ緊急な対応も重視している。利用者一人ひとりの希望に適切に応えることを、カンファレンスや会議の主目的とし、職員のケアの統一を図っている。利用者が職員を全面的に信頼し、安心して暮らすことのできるグループホームを目指して、日々努力している。

## 【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) 特に改善点は指摘されなかったが、評価を受けたことをきっかけに、利用者全体の視点から把握を行っていたこともあるのに気づいた。個々の状況変化やその人に応じた個別対応に今までより更に注意するようになった。
	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)  自己評価は職員全体で行い、管理者がまとめた。自己評価を通して、管理者、職員とも普段から取り組んでいることの再確認をした。
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)  事業所の現状報告、地域での役割、地域からの意見をテーマとしている。認知症の講演会等事業所の地域での役割を果たすことにも積極的に取り組んでいる。
	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)  原則一週間に一回個別に近況報告をしている。家族交流会を年一回行い、家族同士の意見交換が出来るようにし、苦情や不安が出やすい配慮がなされている。家族の要望は積極的に受け止め、改善に努め信頼関係を強化している。
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)  玄関にふれあい図書館を設置し、近隣の子どもたちが気楽に遊びに来られるようにしている。利用者は近隣の商店で買物を日常的に行っており、地域の人々と顔見知りになっている。

## 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)
<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	・法人グループ全体の理念を事業所の理念としている。グループホームは地域の中で地域密着を目指して作られたもので、理念の中に盛り込まれており変更する必要はないと事業所は考えている。		・法人グループの理念が個別の事業所の理念としても浸透し、職員にとっても立ち返る拠りどころになっているが、地域密着サービスとしての事業所独自の理念づくりを検討されたい。
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	・問題が起きるたびに「利用者主体に考えているか」を理念に戻り確認し、日々の行動全ての面で実践に努めている。		
<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	・近隣の学校との相互交流や、美容院やクリーニングの利用、日用品の買物等地域の一員として交流し、さらにネットワーク会議等地域活動にも参加している。		・地区の福祉施設、自治会、民生委員等でネットワークを作り、地域の福祉マップを作成した。
<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	・前回の評価を会議で報告し、評価内容について確認した。今回の自己評価は職員が協力して行い、管理者がまとめた。自己評価を通して、普段から取り組んでいることの確認ができた。		

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	<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ヶ月に一回開催している。参加者にホームの食事を提供したり、ホームの現状理解への議題を出したり、家族には毎回違った人に出席してもらっている。地域で認知症の講演会をする等事業所の役割を果たすことにも積極的に取り組んでいる。</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>・事業所からは運営推進会議の内容等を報告し情報提供している。事業所の実情やケアの取り組みについて市との協議を進めたいと考えている。</p>		<p>・市の担当窓口へ事業所の実情を知らせる取り組みを強化されたい。</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>・個別の近況報告は原則週一回行い、急変時は随時報告、事業所全体の報告は2ヶ月に一回している。家族交流会を年一回行い事業所の現状報告、家族との意見交換、家族同士の意見交換の場に行っている。</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>・苦情窓口の設置と来訪時に家族等に声かけして、意見が出しやすいよう配慮している。家族交流会での家族の要望を積極的に受けとめ改善に努め、信頼関係をつくっている。</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>・引継ぎ期間を十分取り、周りの職員もフォローして、担当者が代わることのダメージを防いでいる。担当に関わらず、職員は利用者全員に関わっている。</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	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	・事業所は人材育成を計画的に行い、外部、内部研修へ職員が積極的に参加できるよう支援している。介護技術は働きながら、その都度教えあっている。		・認知症のキャラバンメイトとして、地域の認知症サポーター養成に協力している職員もいる。
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	・地区の小地域ネットワーク会議を通して、同業者との交流と情報交換を行っている。ホームでの看取りについても話し合っている。		
<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	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	・申し込む前に本人、家族に見学してもらい、利用が決まったら、訪問を繰り返して、職員に馴染んでもらう。今までの生活が継続できるよう実情把握し、持ってくる品物を一緒に選び、必要なサービスを相談する等本人が安心し納得して利用できるよう配慮している。		
<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	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	・日常生活では本人の自発性を重んじ、本人の得意なことはその人の役割となっている。利用者には人生の先輩として教えられ、いかわられ、それが職員の力になって、相互の信頼関係ができています。		

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>・本人の思いや意向の把握は、普段の暮らしの中で拾う・職員の気付き・話し合いの中で本人から聴き取る等で行っている。家族と事業所で話し合っ家族の意向も聞き参考にする。</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>・普段からの利用者、家族の意向と現状把握を踏まえ、具体的な援助内容を計画に盛り込んでいる。かかりつけ医の情報も参考にしてている。たたき台を担当者が作り、利用者の意見を加えて作成する。</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>・定期的には6ヶ月に一回見直ししている。過去のケース記録を見直して、再アセスメントする。新しい発見のため、担当外の職員にモニタリングの結果を示し、参考意見を求めている。</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>・利用者の状態に合わせて訪問看護、医師と連携して24時間の支援体制を作る場合もある。利用者の要望に即時に対応する支援体制に配慮している。</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	<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>・これまでのかかりつけ医、近隣のかかりつけ医など個別に同行受診しており、通院は主にホームがしている。受診には家族が同行する場合もあり医療的な相談指導も受けている。</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>・利用者、家族一人ひとりの考えが異なる状況に配慮し、利用者家族、かかりつけ医とは早めに相談している。</p>		
<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	<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>・利用者の居室に入室するときは、必ずその人の許可を得、一緒に入室している。個人的な事情についてのやり取りには声の大きさに配慮し、声かけなどの対応にも特に注意している。</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>・利用者は一人ひとりが自分のペースで生活している。相互の信頼と理解関係が、本人が今したいことが適切にできる支援が可能となると考え、努力している。</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)
(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	<p>食事を楽しむことのできる支援</p> <p>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</p>	<p>・利用者は新聞のちらしを参考に、好みの物を毎日買い物し、調理している。食事の時間、準備、片付け等個々のやり方で行っている。好みに合わない場合は、別に作ることもしている。</p>		
23	57	<p>入浴を楽しむことができる支援</p> <p>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</p>	<p>・利用者が希望する時間にいつでも入浴できることを本人にも伝えている。いやがる人には、無理強いはしないが、個別に対応する工夫をしている。</p>		
(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	<p>役割、楽しみごと、気晴らしの支援</p> <p>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</p>	<p>・こちらから仕向けることはせず、興味や意欲を持つことを引き出す支援をしている。</p>		
25	61	<p>日常的な外出支援</p> <p>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</p>	<p>・利用者一人ひとりの希望を尊重し、自由に外出している。一人あるいは複数での散歩や買い物は、時に応じて職員が見守ったり、同行している。</p>		
(4) 安心と安全を支える支援					
26	66	<p>鍵をかけないケアの実践</p> <p>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</p>	<p>・夜間の防犯以外は施錠はしていない。その結果のリスクと防災については、家族には理解を得ている。</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)
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>・夜間の防犯以外は施錠はしていない。その結果のリスクと防災については、家族には理解を得ている。</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>・好きなときに、好きなものが飲食できるようセットして、本人の意思で摂取できるようにしている。個々の必要摂取量について、医療面での対応が必要な場合は主治医と相談している。</p>		
<b>2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり</b>					
(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>・リビングは意識的な掲示はなく、複数のテーブルと椅子が置かれている。台所はカウンター式で、食べ物や飲料が自由に選択できる。玄関には、読書コーナーがあり、子どもたちが気軽に本を読んだり遊べる場所として提供している。</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>・本人が愛用する品物を中心に、一人ひとりが居室づくりをしている。ほしい物、必要な物が出てくれば、ホームが協力している。</p>		

 は、重点項目。