

1. 第三者評価結果概要表

作成日 平成 20年 9月 1日

【評価実施概要】

事業所番号	2875201499		
法人名	(有)日本健康管理システム		
事業所名	グループホームさくら		
所在地	〒651-2109 神戸市西区前開南町2丁目13-6 (電話) 078-978-1421		
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	〒666-0016 兵庫県川西市中央町8-8-104		
訪問調査日	2008年7月23日	評価確定日	2008年9月1日

【情報提供票より】(2008年7月8日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 16年 1月 15日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	27 人	常勤 11人, 非常勤 16人, 常勤換算	18.9人

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋	造り
	3階建て	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)	45,000 円	その他の経費(月額)	25,000 円	
敷金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	無	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		1,200 円	

(4) 利用者の概要(7月8日現在)

利用者人数	27名	男性	5名	女性	22名
要介護1	4名	要介護2	11名		
要介護3	9名	要介護4	2名		
要介護5	1名	要支援2	0名		
年齢	平均 84.3歳	最低	72歳	最高	94歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	佐野伊川谷病院
---------	---------

【第三者評価で確認されたこの事業所の特徴】

・駅前新興住宅地であるがホームの周囲には民家が少なく、地域には自治会が組織されていないので、利用者が地域住民と日常的に接することは少ない。しかし、小学校の教師の理解と協力の下、全学年が順に訪問してくれる交流が続いているので、保護者のホームへの理解が高まりつつある。その他、幼稚園児、中学生、高校生の訪問もあり、地域との交流の輪の広がりが期待できる。今後は、ホームから積極的に地域住民との交流を求めて、認知症と認知症の人に対する正しい知識と接し方の講座などを、ホームで開設することも考えられるのではないだろうか。

【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)
	・外部研修への参加は継続されている。計画的・総合的な内部研修は実施不十分と思われる。しかし、利用者の状態に合わせた柔軟な介護ができるように職員への個別指導を徹底し、転倒骨折を未然に防いでいる。
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)
	・職員全員が評価の意義を理解し取り組んだので、日々の介護を見直す機会となった。評価結果を共有して、サービス向上につなげていきたいと考えている。
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)
	・およそ2ヶ月に1回開催している。利用者も出席し、和やかに意見を交換している。会議に小学校の教師が出席したことにより、保護者にもホームへの理解が広がった。相互理解を深めることにより、運営についての新しい方向が見えてくるのが期待される。
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)
	・質問箱が活用されていないが、面会来所時の小さな意見もきちんと受け止め、検討し、誠実に対応するよう心掛けている。家族とともに利用者を支えていくことにより、利用者が喜びと希望をもって生活できるようになることを家族に伝えている。
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)
	・自治会が組織されていないので、住民との交流は進んでいないが、幼稚園児、小学生、中学生、高校生との交流の輪が深まりつつある。今後、関係性を交流から理解へ、学び合いへと発展させるため、認知症への理解を広げる出前講座などを計画していくことが期待される。

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)
1. 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	・これまでの理念に加え、利用者が地域の一員として、誇りを持ってその人らしく暮らし続けるための支援を明確にするため、新しい理念(方針)を作成した。		
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	・新しい理念を各ユニット入口に提示し、職員は日々の話し合いの中で確認している。利用者のペースを尊重し、寄り添い、笑顔でさりげなく声掛けする職員の態度には、理念の実践が感じられた。		
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	・地域に自治会はないが、毎年、幼稚園児、小学生、中学生、高校生などの交流訪問が頻繁にあり、利用者、職員ともに喜びを感じている。ホームとしても、小学校PTAの廃品回収に協力するなど、地域での役割を少しずつ引き受けていきたいと考えている。		・自治会がないので、利用者が地域に出向いて住民と交流することは少ない。運営推進会議を通して前向きに検討し、少しずつ交流を広げていってほしい。
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	・職員全員が自己評価に取り組んだことにより、日々の介護を見直す機会となった。評価の意義を理解し評価結果を共有して、できることから具体的改善につなげていくように努めている。		

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>・2ヶ月に1回の開催を目標としている。会議出席者は、家族、利用者代表、ボランティア、民生委員、その他福祉関係機関など。近隣小学校の教師が会議に出席し、児童のみならず保護者にもホームへの理解が広がった。前回の検討内容のその後の経過を次回に報告するなど、サービス向上に向けて積み重ねている。</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>・入居者の事務連絡のためときどき市福祉担当者が来所する。その際にホームの情報提供を行い、連携に努めている。</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>・「さくらだより」は大きな行事ごとに発行し、家族に郵送している。利用者の表情が分かるような写真を載せて、暮らしぶりを報告している。体調変化はその都度連絡し早めの対応を心がけている。主治医との面談は往診日に家族が来所し実現している。小遣いなどの金銭管理は毎月家族に報告し、確認サインを受けている。職員の異動は連絡できていないが、各階に写真を貼り出して報告に代えている。</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>・質問箱は活用できていないので、面会来所時に、本音の意見が出るように配慮して聴き取っている。面会の少ない家族には、連絡時に問いかけている。以前にテレビの映り具合についての意見があった。点検の結果、施設の受信設備の不備が見つかり、全テレビの映りが思いもかけず良くなった。どんな小さな要望にもすぐ対応したいと思っている。</p>		<p>・ホームからの報告に終らず、家族から気楽に質問を返してくるような関係づくりが望まれる。家族交流会を開催し、家族同士の意見交換の場を設けてみてはどうか。</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>・利用者との馴染みの関係を重視し、フロア間の職員異動は殆どない。正規職員は勤続しているが、臨時職員の離職者が少なくない。退職時には、新旧職員が重なりあう期間をつくり、利用者が混乱しないように配慮をしている。</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	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	・毎年外部研修に1名が参加している。全員対象の内部研修は行っていないが、現場での個別指導を行っている。例えば、ヒヤリハットの範囲を広げ、ふらつきもヒヤリハットの事例として記入するようにしたが、利用者に対する職員の観察力が広がり、この6ヶ月間転倒骨折を未然に防げている。		・職員の実践の習熟度を把握し、段階的に育成する研修計画を立ててみてはどうか。
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	・2~3ヶ月に1回開催される地域の施設管理者会に参加し、認知症の勉強や情報交換を行っている。さらに同じ法人内の管理者会議に出席し、サービスの向上にむけての検討会を行っている。		・職員が参加する地域の同業者とのネットワークをつくり、サービス向上に結びつくような情報交換を行うことも必要と思われる。
.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	・入居前のホーム見学時に本人と家族から生活状態などを聴いている。利用者とお茶を飲みながら会話を楽しんでいただく時間をつくり、不安なく入居できるように配慮している。入居後は、本人の安心と納得が得られるまで、家族に頻りに面会と電話をしてもらうようお願いしている。		
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	・利用者の役に立ちたいという気持ちを尊重し、役割を担ってもらっている。料理の好きな人、編み物の得意な人、洗濯物の干し方・たたみ方の上手な人などから職員が学ぶことも多く、より良い支え合う関係を築けるように努めている。		

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>・普段言葉が少なく思いを表明しない人については、夜勤者がゆったりとした雰囲気をつくり、さりげなく話を聴くようにしている。その人の性格を知り、その人らしさを大切にして、日々の行動や表情から汲み取り、意向の把握に努めている。</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>・利用者にあったケアを工夫したときなどは連絡ノートに記入し、毎日の申し送りやカンファレンス時に話し合い、介護計画に反映させている。さらに、本人や家族の意向も大切に、主治医などとも話し合い、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>・3～6ヶ月に1回見直しを実施しているが、体調の変化が生じたときは、本人、家族や関係者と話し合い、介護計画の見直しを期間にとらわれずに行っている。</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>・個々の状況により入院中のお世話をしたり、入退院時の送迎支援を行っている。管理者が看護師でもあり必要時の医療的支援についても可能な限り対応している。</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)
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>・協力医が定期的に往診している。少しの状態変化にも24時間往診可能である。相談も随時可能で、本人、家族とも安心である。</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>・終末期ケアの方針を基本に、利用者や家族の希望に添った看取りを行っている。医療と連携しながらその人の思いを優先させるよう家族とは早期に話し合いをもっている。</p>		<p>・チームワークで行った、その人の思いを全とうさせた看取りの体験を、今後活かしてほしい。</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>・頭ごなしの物言いにならないようその人を良く理解した自然体の言葉かけを心がけている。男性利用者には個別に気遣いをして接している。</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>・個々に好きなことをしてもらっている。自宅で過ごすのと全く同じようには難しいが、家族に協力してもらいながら支援している。</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>・食事の一連の流れの中で、出来ることは職員と一緒に関わってもらっている。個別の好みや力を配慮して、食事が楽しいものになるよう努めている。</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>・利用者にゆっくり入浴してもらおうよう個々のペースに合わせて見守りしている。そのため入浴時間は希望に添いきい場合もある。家族の協力で銭湯に行く利用者もいる。</p>		<p>・利用者の入浴したい時間を聞いてできるだけ希望に添えるよう努力していただきたい。</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>・その人の隠れた能力に注意し、認めてあげるように接している。楽しい遊び感覚のレクリエーションが気軽にできるよう個別に支援している。</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>・毎日、買物や散歩などをする利用者には見守り同行している。個別の希望には十分に配慮しているとはいいがたい。</p>		<p>・日課としての外出以外にも、個別の希望を汲み取り、支援できる体制づくりの検討を望みたい。</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>・運営推進会議で、人の出入り確認が不十分で無用心であるとの意見が出された。現在正面玄関は施錠している。</p>		<p>・運営推進会議の意見をそのまま受け入れるのではなく、鍵をかけることで利用者が受ける閉塞感を、再度職員間で話し合い改善策を検討していただきたい。</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)
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>・年2回消防訓練を定例化して実施している。利用者も参加して昼間・夜間想定で行っている。地域への協力依頼は運営推進会議を通して働きかけている。</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>・利用者個々の食事摂取量はチェックしている。水分摂取量は、体調不良や食欲低下等必要時にチェックしている。摂取量の少ない人には日頃の様子から好みなどを観察し、好きな飲み物を勧めたり一緒に飲んだりしている。</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>・利用者の現状や好みを考慮した生活感のあるリビングになっている。各フロアはカーテンやソファなどが同一色で統一され、落ち着きがある。畳コーナーは思い思いにくつろげるスペースとなっている。</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>・入居前に使い慣れた物を持ってきてもらうよう本人、家族に十分説明し、必要な品物がある場合は家族に協力してもらっている。個々の居室には、思い入れのある家具や装飾品がその人なりに配置されている。</p>		

 は、重点項目。