

1. 第三者評価報告概要表

作成日 平成20年8月5日

【評価実施概要】

事業所番号	2875201317
法人名	有限会社ユイックス
事業所名	西神中央グループホーム
所在地	神戸市西区竹の台6丁目4-2 (電話) 078-993-6663
評価機関名	株式会社H.R.コーポレーション
所在地	兵庫県西宮市甲陽園本庄町6番8-102号
訪問調査日	平成20年6月18日 評価確定日 平成20年9月22日

【情報提供票より】 (20年5月20日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 15 年 9 月 1 日
ユニット数	3 ユニット
職員数	29 人
利用定員数計	27 人
常勤	16 人
非常勤	12 人
常勤換算	12.6 人

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り
	4 階建ての 2~4 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)	94,500 円	その他の経費(月額)	27,615 円	
敷金	有(円)		無	
保証金の有無(入居一時金含む)	有(400000 円)	有りの場合償却の有無	有 / 無	
食材料費	朝食	367 円	昼食	525 円
	夕食	578 円	おやつ	105 円
	または1日当たり			円

(4) 利用者の概要 (5月20日現在)

利用者人数	27 名	男性	3 名	女性	24 名
要介護1	5	要介護2	8		
要介護3	7	要介護4	4		
要介護5	3	要支援2	0		
年齢	平均 85.9 歳	最低	70 歳	最高	99 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	由井クリニック 佐野伊川谷病院 広野高原病院
---------	------------------------

【第三者評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームは地下鉄西神中央駅より徒歩2分と交通の便が良く百貨店などの商業施設・医療ゾーン・公共施設等が近隣にある恵まれた環境の中に位置している。職員は便利な都市空間の中でも、花のある暮らし・土に触れる暮らしを大切に、ホーム内は季節の花を飾り、ホーム周囲の花壇では入居者と共に草花の世話や野菜を育てる事に取り組んでいる。施設長や管理者は職員の意見をケアサービスに反映していくよう努め、職員の質の更なる向上のために外部・内部研修の積極的な参加を呼びかけている。また運営推進会議で出された要望・意見や第三者評価結果を前向きに捉え検討し、入居者の心豊かで尊厳ある暮らしの継続に反映できるよう取り組んでいる。

【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)
	前回の評価では、地域密着型サービスとしての理念の言語化が明確でなかったが今回改善され、具体化された内容の理念を作り上げ明示されている。また介護計画見直しについて月1回のモニタリングの実施や、災害に備えた地域の協力体制の整備等具体的に改善に向けた取り組みがある。
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)
	自己評価委員会を中心に、職員全員で取組み、一人一人が毎日の業務を見直す機会と捉えるなど職員の質の向上に努めている。
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)
	運営推進会議は今年度は2か月に1回の開催を計画している。利用者、家族、市行政、地域民生委員等の参加がありそれぞれの立場からの意見が聞け、活発な会議が行われている。民生委員の参加により地域住民の理解が深まり、自然に地域交流ができるようになった。会議への関心を高めるため家族全員に案内文を送付し参加を促している。
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)
	家族面会時には必ず声掛けをし、利用者の近況報告とともに話の中から問題点があれば、家族を含めカンファレンスを開き迅速に対応し、解決に向け取り組む姿勢がある。重要事項説明書に苦情相談窓口を明記、ホーム内には意見箱の設置をするなど家族が声に出しやすい工夫をしている。
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	毎日の散歩や買い物等であいさつや声をかけるなど地域住民との関わりを大事にしている。地域住民による傾聴、音楽、ドッグセラピー等のボランティアが定着している。

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)
. 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	入居者が家庭的な雰囲気の中で、心豊かに地域の中でその人らしく暮らしていけるよう支えていくための理念を掲げている。		
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	入職時の研修や毎月1回の朝礼で職員全員で理念の確認をしている。理念は契約書の表紙、玄関、各階エレベーターホールに利用者、家族にも分かり易く掲示している。		
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	毎日の散歩や買い物等で地域住民とのあいさつを心がけ、自然に地域交流できるよう努めている。近隣住民による傾聴、音楽、ドッグセラピー等のボランティアは定着している。ホームの道路沿いに掲示板を設置し、健康情報や施設の近況を伝え、地域住民の理解が深まるよう取り組んでいる。		

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)
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
4	7	<p>評価の意義の理解と活用</p> <p>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</p>	<p>前回の評価結果を検討し、サービスの質の向上に活かしていくよう取り組んでいる。自己評価は自己評価委員会を中心に施設長や管理者・各ユニットリーダーと話し合って作成している。自己評価委員は持ち回りで、できるだけ多くのスタッフが自己評価に関わるよう取り組んでいる。職員全員で話し合いを持ち作成する。自己評価を実施することで日々の業務の振り返りの機会と認識している。評価結果は職員間で回覧し、家族には、玄関に設置していつでも閲覧できるようにしている。</p>		
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>今年度は2か月に1回の会議の開催を計画し、日程表も作成され、会議への意識を高めている。また家族全員に会議出欠のお手紙を送付し、そこに意見欄を設け今後の参考にするなど業務に対し前向きな姿勢が感じられる。</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>西区グループホーム連絡会に市の担当者も参加し、施設長や管理者との情報交換がなされている。</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. 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>利用者一人一人に担当者がつき、家族の面会時に状況報告がなされている。担当者不在の場合であっても口答で伝えると共に文書で残し、どの職員からでも報告できるよう徹底されている。個々の預り金についても、領収書、明細書で明確にし、月1回まとめて家族に送付し報告している。</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>家族の面会時には必ず声掛けをし、話の中から問題点を察知している。月1回家族を含めたカンファレンスを開き素早い対応に心がけている。家族からの意見にはすぐ対応し苦情になる前に解決するよう努めている。苦情相談窓口やホーム内に意見箱を設置しているが今のところ苦情はない。</p>		<p>今後苦情があった場合は職員間で情報を共有し、その発生要因や対応を話し合い今後のホームの質の向上に活かしていくために記録として残していく事も期待する。</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>馴染みの関係を常に考えている。人事異動は利用者の立場を考えての必然的なものであり、異動は必要最小限に留めている。利用者の不安や不満にならないよう配慮している。</p>		
5. 人材の育成と支援					
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>緩和ケア研修等、外部研修を職員の経験に応じて受講している。内容は報告会や資料の回覧で職員全員が情報共有できるようにしている。施設内研修については年度初めに内容を検討し年間の計画書を作成し、職員の向上心を高められるよう努めている。</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)
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>3ヶ月に1回西区グループホーム連絡会に施設長や管理者が出席し、各グループホームとの情報交換がなされている。職員が他のグループホームに見学に行ったり、他のグループホームからの研修生や実習生を積極的に受け入れている。</p>		
<p>.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</p> <p>1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応</p>					
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</p>	<p>入居前の事前面接は、ホーム見学または訪問で、本人、家族と話し合われる。見学では他の利用者や職員との交流を図り、なじみやすい雰囲気づくりを工夫し、利用者が自然に入居に至るよう配慮している。</p>		
<p>2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援</p>					
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</p>	<p>職員は利用者主体を心がけ利用者のペースにあわせた支援に努めている。日常会話や家事の中で、利用者より教わる姿勢や共に学ぶ姿勢を大切にしている。</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)
<p>その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント</p> <p>1. 一人ひとりの把握</p>					
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>利用者の入所までの生活環境や生活歴を本人や家族から聞き取り、今後の要望や意向を把握するよう努めている。入居後は利用者との日常会話より本人の意向を汲み取り希望に沿えるよう支援している。</p>		
<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</p>					
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>家族から情報を聴き、利用者がいつまでもその人らしく暮らせるよう、状況に応じて家族を含め話し合っている。インフォーマルサービスをケアプランに位置づけることもあり、利用者が地域の中で暮らし続けるための介護計画書作成に努めている。作成後の計画は家族に説明し同意をもらっている。</p>		<p>家族に交付する介護計画書に、家族の意見欄を設け記入してもらうよう働きかけるなど、家族の介護計画への意向を把握する為の取り組みとして試みる事も期待する。</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>毎日の様子を利用者ごとの経過記録用紙に記録している。月1回のミーティングで問題点についてカンファレンスを開き介護計画書を作成している。6か月ごとの見直しをしているが、月1回モニタリングを行い、必要に応じて計画書の見直しを行っており、現状に沿った介護計画書の作成がなされている。</p>		
<p>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</p>					
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>医療連携体制加算の指定を受けている。看護師を職員として配置し、24時間体制で入居者の日常の健康管理や医療ニーズへの適切な対応ができています。入居者の通院時や入院時の送迎は家族の要望に応じ柔軟に支援している。入居者の希望にそった買物や特別な外出等に個別に対応できるよう努めている。</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)
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	入居者の受診状況についてはかかりつけ医と連携をとり、必要に応じて看護師・理学療法士・栄養士等との情報交換も行っている。専門医受診が必要な場合は、経営者である医師や家族と連絡調整のもと適切な支援ができるよう配慮している。		
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	入居者の重度化や終末期の対応についてホームの指針を书面化し、入居時に家族に説明している。入居者の体調の変化に応じて、家族・かかりつけ医・ホームの間での方針の統一を図るために話し合いを重ねていくよう取り組んでいる。重度化した場合やターミナル時のケアについて研修を実施している。		
. 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	接遇や個人情報保護法についての研修を定期的実施し、入居者の視点に立って個々のプライドに配慮した対応や言葉かけを心掛けている。カーデックス等の記録の保管やパソコンの管理は秘密保持の徹底に努めている。		
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	朝のティータイムの時間に、その日のレクリエーションや外出先等について入居者の意向を聞き、個々の希望を反映しながら予定を立てている。入浴の希望・食事のペース等は本人の状況に合わせた支援を行っている。		

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)
(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>食事はオリエンタルホテルに委託しているが、入居者の要望に応じてメニューを変更し、ホーム内で入居者と共に食事作りをする機会や、外食やおやつ作りも取り入れている。本人の嗜好を把握し味付けに変化を持たせたり、常備食の工夫に配慮している。一人ひとりの入居者の力量を考慮しながら調理・配膳・下膳等を職員と共同でできるよう取り組んでいる。</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ず、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>介助の不要な入居者は毎日の入浴が可能で、夜間入浴希望にも応じている。介助が必要な入居者は基本は週に2～3回の入浴となっているが併設のデイサービスの機械浴利用の支援も行っている。入浴拒否の人へは気分転換を図りながら入浴を勧めていく等対応を工夫している。</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>食事の準備・草花の世話・掃除等本人の力が活かせる場を提供し支援している。レクレーションとして歌を歌う・書道・脳トレなどを入居者の希望にそって実施し、個々の楽しみが見出せるよう工夫している。</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、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>外出先は入居者の希望にそってよう努め個別に対応する場合もある。散歩等での近隣住民との挨拶や声かけを大切にするとともに、外出を入居者の気分転換や五感刺激の機会として捉え積極的な支援が行われている。</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) 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	ホーム内のエレベーターやベランダは開錠している。入居者が不穏な状況の時は玄関を施錠する時があるが、不必要な施錠はしないよう取り組んでいる。地域の商業施設や警察等との連携にて入居者の安全面に配慮している。身体拘束について定期的な研修を実施し職員の意識向上を図っている。		
27	71	災害対策 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	消防署との連携で避難訓練を年に2回実施し、夜間想定での避難誘導も行っている。職員の緊急連絡体制を整備するとともに、地域住民の協力が得られるよう働きかけている。		火災や水害・地震に備えて非常用の飲食物の準備やトイレや防寒対策等の検討を期待する。
(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	栄養摂取や水分確保の支援 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	食事摂取量の記録で摂取カロリーの過不足や栄養バランスの把握を行い、水分摂取量については健康状態に応じ必要性のある人は記録に残している。入居者の状態に応じてミキサー食やきざみ食の対応が可能で、献立について委託のホテルと話し合う機会があり、入居者の要望等伝えている。		

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支える生活環境づくり					
(1) 居心地のよい環境づくり					
		居心地のよい共用空間づくり			
29	81	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	玄関には草花の植え込みや季節の花の鉢植えがあり、ホーム内も各箇所に花を飾り親しみのある温かな空間となっている。手作りの見やすく工夫したカレンダー・入居者と共に製作に取り組んだ「はり絵」の作品・めだかを飼育している水槽の設置等で入居者に季節を感じてもらい五感への刺激となるよう配慮している。		
30	83	居心地よく過ごせる居室の配慮 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	入居者がデザインした家具や仏壇・装飾品を持ち込む、ベランダで花の世話をする等思い思いに過ごし、一人ひとりの個性を大切にしたい暮らしができるよう支援している。部屋のネームプレートはそれぞれの装飾等に変化をもたせ、入居者が部屋の間違いのないよう配慮している。		

 は、重点項目。