

# 1. 第三者評価結果概要表

作成日 平成20年11月25日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2872800301		
法人名	社会福祉法人 日の出福祉会		
事業所名	グループホーム 琴音		
所在地	兵庫県加古郡稲美町国安字新開1256 (電話) 079-492-7610		
評価機関名	特定非営利活動法人 姫路市介護サービス第三者評価機構		
所在地	兵庫県姫路市安田三丁目1番地 姫路市自治福祉会館6階		
訪問調査日	平成20年10月24日	評価確定日	平成20年11月25日

## 【情報提供票より】(平成20年10月1日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成15年 5月 1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	18 人	常勤 17人, 非常勤1人, 常勤換算	13.7人

### (2) 建物概要

建物構造	鉄骨	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)	29,300 円	その他の経費(月額)	約6,000 円	
敷金	有( 円)	無		
保証金の有無(入居一時金含む)	有( 円)	有りの場合償却の有無	有 / 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 1,000 円			

### (4) 利用者の概要(10月1日現在)

利用者人数	17名	男性	4名	女性	13名
要介護1	2	要介護2	3		
要介護3	5	要介護4	6		
要介護5	1	要支援2	0		
年齢	平均 87.7歳	最低	77歳	最高	95歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	奉志会(大西整形、あさひ診療所、ひかりクリニック)、辰巳歯科
---------	--------------------------------

## 【第三者評価で確認されたこの事業所の特徴】

池の周りの散歩道を入ったところに竹林や手入れされた庭とともに、格子戸を基調とした木戸風のたたずまいのホームがある。事業所独自の琴音憲章を理念として掲げ、プライバシーを重視したホームの設計や、誰にでも尋ねてもらえるようにと開設当初からの熱意が伝わってくる。玄関を入ると、食堂や居間が広々と見渡せて、広いが温かい雰囲気がある。また、常に穏やかな対応の職員のケアサービスに対する熱い思いが明るい利用者の顔からうかがえる。

## 【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) 前回の評価での改善課題について、職員間では話し合われて、できるところでの取り組みはされているが、事業所としての具体的な改善や対策を立てての取り組みは、管理者と職員が協働し、体制や方向性を決め、具体的な改善に向けて実施されることを期待したい。
	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、職員で項目内容等を話し合い、共有して取り組み、作成されている。全項目についての取り組みまではいかないが、主な項目については、全職員で自己評価を行っている。
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) 昨年度は、運営推進会議が開催され、母体法人の協力を得て意見が討議されたが、今年度は、現在の時点では、まだ開催されておらず、ホーム主体の実態に即した地域に開かれた会議の開催が望まれる。そのことが、利用者がこの地域で暮らしていくことや、災害対策の面でも、ホームにとっても重要なつながりを持つこととなるので、今後の取組みに期待したい。
	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) 家族が訪問した折に、職員が話しを聞くことは行っているが、その他の意見、要望などを聞くシステムは確認できなかった。家族の不安や意見を職員が反映させる機会をつくるためにも管理者と職員が地域や外部者へ表せる意見箱などの設置を考えて実施してほしい。
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) 町主催の敬老会等には参加しているが、日常生活においての地域との連携や交流については、近隣に民家が少なくもあり、実施されていない。具体的にこれからは、利用者の日々の暮らしをより良くするために管理者を中心とした全職員での積極的な取り組みに期待したい。

## 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	事業所は、琴音憲章として、職員と共に独自の理念を作っている。		
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	琴音憲章は、言葉にして日々のケアの実践に活かされているとは言えない。		管理者は、独自の理念を、定期的な会議等で唱和することや、理念を共有するために話し合いの時間を持たれてはどうか。そして、日々の実践に取り入れられるように今後も取り組んでほしい。
<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	稲美町主催の敬老会には、毎年利用者と一緒に参加しているが、近隣に民家が少ないこともあり、その他の場面での自治会や老人会等にも加入されてなく、その他の地元の人たちとの交流は少ない。		今後は地域の一員としても事業所としても、利用者がこの地域で生活をしていくために、地域とどのような交流ができるか是非検討をして自治会や老人会の行事を通して、今後、是非交流を実施してほしい。
<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	管理者、職員は自己評価及び第三者評価について理解をし、取り組んでいこうとしているが、具体的な改善には結びついていない。		管理者及び職員は、自己評価や第三者評価を一つの機会としてその検討事項や良いところを互いに共有し、今後のサービス提供や、より良いケアに取り組んでいくために具体的な改善に結びつけていき、身近なことから全員で実行して欲しい。

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>昨年までは、実施されていたが、昨年暮れからは、運営推進会議は実施されていない。</p>		<p>運営推進会議の開催は、可能であると思われるので以前のように、家族や地域の方、地域包括支援センターの職員などにも積極的な呼びかけを行い、早期に開催されることを期待したい。</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>事業所は、市町担当者とは、特に連絡を取ることもなく、連携は取れているとはいえない。</p>		<p>制度に関する質問や、家族からの要望や意見などについても、市の介護保険課へ連絡や相談をして、連携を取っていかれてはどうか。</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>事業所では、毎月1回ホームでの様子や金銭管理の詳細についての報告と、個々の利用者によっては、手書きのコメントを添えて郵送で報告を行っている。</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>家族との面会時での話しを聞く以外には、家族からの意見の反映をしていく機会は見当たらない。</p>		<p>直接に話をしにくい家族等からも多くの意見を聞くためにも、意見箱の設置や、管理者や職員また、運営推進会議等での意見等を表せる機会を設けて、運営に活かしてほしい。</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>職員の異動が決まった場合には、おめでたいことであれば、お祝いやお別れ会などをして、利用者の状況により、説明をすることもある。引継ぎについては、主任が主にカバーして、ダメージを少なくしている。</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>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	それぞれの段階に応じた研修計画やその機会の確保について、取り組みが確認できなかった。		認知症の利用者を預かる事業所として必要な研修があり、職員を育てる取り組みは重要である。管理者と職員は必要性を感じているので、管理者が中心となって、現場職員と共に、段階に応じた法人内外の研修や勉強会の機会を作り、全員が参加できるようにしてほしい。
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	近隣のグループホーム等の協議会には加入している。職員は以前は、会合に参加していたが、今年はその交流会にも参加できていない。		管理者は、同業者との交流についての機会を持ち、日頃のケアに関する疑問解決や勉強会の情報収集や相互の訪問活動を積極的に進めてほしい。そして、サービスの質の向上や職員間の交流を通じて、更なるネットワーク作りにも広げてほしい。
<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、場の雰囲気徐々に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	職員は、利用者ができるだけ自然に無理なくホームでの生活が送れるよう、短時間の利用を試みたり、面会時間や、外泊等を工夫しながら馴染めるように支援している。		
<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か喜怒哀楽を共にし、利用者から学んだり、支えあう関係を築いている	利用者と共に生活をする関係を大切にしており、一緒に過ごしていく中で、昔からの行事や慣わしなどについて教えてもらいながら利用者とのいい関係を築いている。		

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)
<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>個々の利用者の思いや毎日の暮らしの中でのしたいことや気持ちを汲み取るために、職員は日頃の生活習慣の把握や表情や体調の変化にも気を配り、気持ちを伝達するのが難しい場合にも無理をしないように本人の気持ちに耳を傾けて対応している。</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>職員は、利用者のより良い暮らしのための介護計画の必要性は認識しているが、それぞれの利用者の暮らしの課題やケアの内容などを記載した介護計画は作成されていない。</p>		<p>利用者が今の状況に合ったケアを受けられるようにするために、管理者と職員はそれぞれの利用者の心身の状況について意見を出し合い、話し合って利用者本位の介護計画を作成する体制と取り組むシステムを確立し、現場で今実践されている内容を計画書にし、全職員での共有をして、毎日の利用者のケアのために早期に実施してほしい。</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>介護計画の期間に応じた見直しや、利用者の状況の変化による見直しも確認できなかった。</p>		<p>管理者を中心に職員が協力して、利用者、家族、必要な関係者と話し合いや情報の共有をして、現状に即したそれぞれの計画を立ててほしい。全職員が介護計画を基に、個々の利用者のケアについて、その状態の変化に応じて見直しや変更することが重要であることは理解されているので、工夫をされ、是非介護計画を作成してほしい。</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>利用者の心身の状況の変化等により、急な通院が必要になった場合など、家族の要望に応じて、通院に付き添ったりしている。</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し、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	利用者ごとに、それぞれのかかりつけ医に受診をされている。それぞれの医療機関と事業所との連絡相談等を続けて連携をとり、利用者の健康管理を支援している。		
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	重度化や終末期の本人や家族の希望や考え方、事業所が出来るケア等について、管理者や職員は検討をしているが、方針がまだ定まっていない。		現在も検討の必要性を感じているので、管理者と職員の協働で方針を話し合い、形にして方向性を共有できるよう取り組んでほしい。
<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>					
<b>(1) 一人ひとりの尊重</b>					
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	個人情報の取り扱いの重要性について、管理者と職員は注意をしているが、具体的な対応についての取り組みはできていない。		一人ひとりのプライバシーを確保するためや、職員の意識向上を図るためにも勉強会や会議での話し合い等を実施して、管理者や主任が点検するなどの取り組みをされることを望みたい。
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	利用者一人ひとりの生活のリズムを大切に、日々の対応を行っている。朝は、時間を特に決めずに起きたい時に起きていただき、食事の時間も制約をしていない。パン食、珈琲、紅茶などの好みを聞いて、その人に合った支援をしている。		

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	食事の副食については、業者に委託をしているが、盛り付けなどは利用者と一緒にしている。日頃の準備や台拭きも、手伝ってくださる利用者がいて、職員は個々の力を見ながら支援している。月に2回程度利用者と一緒に献立作りや調理を楽しんでいる。		食事は、暮らしの中でも重要で、また大きな楽しみの一つであるため、利用者の好みを活かした献立や力を活かした食事づくりを今後も楽しく続けてほしい。
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	入浴は、午後の時間にしている。個々の希望の時間には添えないが、タイミングやそれぞれの利用者が入浴を楽しんでもらえるように、入浴剤や好きな歌を歌ったりしながら楽しめるように支援している。		限られた職員で、日々入浴介助を行っているが、今後は、少しずつ時間や曜日の制約を減らしていき、それぞれの希望などに合わせて入浴を楽しめるように支援していかれることを望みたい。
(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	個々の利用者の力を発揮できるように、食事の時にテーブル拭きやお茶運び、盛り付けをしてもらったり、洗濯や掃除機かけ、そしてカーテンを開けるなど、役割を持ってもらえるように日常生活の中で自然に支援している。		
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	出来る範囲で付き添い外出の機会を作っているが、一人ひとりの希望により個別の外出の支援は十分できていない。		利用者の体調や職員体制にもよるが、個々の利用者の過ごし方を検討される中で、戸外に出かける支援について、管理者や職員で是非検討され、少しずつ希望に添えるよう取り組んでほしい。
(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	職員は、施錠の弊害を理解しており、基本的に玄関の施錠はしていない。ただし、利用者の心身の様子在日常とは違う場合など、状況によって、家族の理解と同意をもらい、一時的に施錠する場合がある。		

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>1年に4回、近隣の施設との合同消火訓練を行っている。夜間を想定した訓練も年1回含めて、協力体制を整えて実施されている。</p>		<p>近隣施設との協力体制はできているので、今後は、利用者やその家族、地域の方々にも呼びかけて、地域とも合同の災害対策ができるように働きかけをされることを期待したい。運営推進会議にもこの内容を取り入れられてはどうか。</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>個々の体調を考慮した食事と量を提供している。食事が摂りにくい利用者にはとろみをつけたり、かかりつけ医と連携しながら、栄養補助食品で補うなどの工夫をして、個々の状態に応じた支援をしている。</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>共用の食堂やリビングは、落ち着いた木目と色あいで、和室には季節のお花が生けられている。玄関の石畳やベンチも風情があり、実用的で工夫されている。事業所の入口にはガラスケースの飾り棚があり、地域やボランティアの方の手芸作品が飾られて暖かく来る人を迎えている。</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>居室は、利用者のお気に入りの箆笥や椅子、家族の写真や作品などが置かれていて、居心地の良い空間になっている。中には以前仕事で使われていた道具を居室に置いておられる利用者もあり、職員は家族と相談しながら落ち着く場所になっている。</p>		

 は、重点項目。