

## 1. 第三者評価結果概要表

作成日 平成20年11月28日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2874003805		
法人名	株式会社 メデカジャパン		
事業所名	姫路ケアセンター そよ風		
所在地	兵庫県姫路市神田町4丁目15番地 (電話) 079 - 299 - 6700		
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23日	評価確定日	平成20年11月28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18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	16 人	常勤 15人, 非常勤 1人, 常勤換算 7.5人	

## (2) 建物概要

建物構造	鉄骨 造り
	3階建ての ~ 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)	60,000 円	その他の経費(月額)	約35,000 円	
敷金	有( 円) 無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(200,000円) 無	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 1,300 円			

## (4) 利用者の概要(10月1日現在)

利用者人数	18 名	男性	3 名	女性	15 名
要介護1	6	要介護2	6		
要介護3	5	要介護4	1		
要介護5	0	要支援2	0		
年齢	平均 83.3 歳	最低	67 歳	98 歳	

## (5) 協力医療機関

協力医療機関名	新日鉄広畑病院、相仁クリニック(東雲町)
---------	----------------------

## 【第三者評価で確認されたこの事業所の特徴】

平成18年3月に開設された比較的新しい「姫路ケアセンターそよかぜ」は、姫路駅より徒歩10分位に位置している。(株)メデカジャパンが全国的に展開しているそよ風ネットワークの一つである。近隣には三菱電機があり、住宅と工場が混在する町中にある。具体的なイメージに繋がるよう姫路独自の分かりやすい理念を掲げ、スタッフは「そよかぜに来て良かった」と思ってもらえるサービス提供に努めている。1階がデイサービス、2階に2ユニットからなるグループホームがあり、行事等は一緒に行うことにより相互に協力し、入居者、利用者との近隣の方々との交流が行われていた。看護師である管理者の指導の下、入居者の健康管理と日々の生活が支えられている。

## 【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) 前回の評価課題より個別ケアへの積極的な取り組みとして、祭りやお城の橋を見に行きたいとの個々の思いの傾聴と取り組みにより、満足度に繋げていた。また、サービス計画書の十分なモニタリングが行われていた。今後は、改善点をより明確化するために、改善シートの作成を期待したい。
	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) 今回の自己評価においても、全スタッフで取り組みが行われていた。自己評価は謙虚さから、多くの課題をあげているが、出来ることや優先順位の高いものから改善されることを期待したい。すでに服薬ミス防止の為、薬の色分けや2人の職員で確認するなどの工夫が行われている。
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) 4ヶ月に1回の割で会議が行われている。自治会長、婦人会長、民生委員、地域包括支援センター職員の出席もある。6月の会議ではホームの近況報告が行われた。出席メンバーの家族からはターミナルケアへの期待や心肺蘇生研修の受講への指摘があり、スタッフ全員の受講につながっている。会議の中からボランティアの輪も広がりがつつある。
	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) 家族への報告は、入居者自筆の手紙や職員より現状の暮らしぶりが写真に添えられて、月に一度送付している。ホームには意見箱が設置されているが、投函されることはなく、直接、面会時や電話で意見を言ってくれている。家族会も発足され、その会合の中からの意見は健康に関する事が多い。スタッフも環境の一因であると考えている。管理者により小さい不満のうち解決に繋げている。面会の少ない家族には電話で入居者の様子を知らせ、信頼関係に配慮している。
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) 近隣での買い物の際や散歩の途中に積極的に挨拶し、交流に努めている。小学校の行事の際は相互に行き来したり、中学校のトライやるウィークの受け入れ、婦人会、ボランティアの方々との交流が行われている。現在、地域活動への参加の機会が少ないが、地域の住民として共に過ごせるような機会づくりにより一層努めて貰いたい。

## 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	(株)メデカジャパンの「そよ風」の基本理念に加え、姫路独自の分かりやすい理念が作られ、地域の中でその人らしく暮らす入居者の日々の暮らしの指針となっている。		
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	詰め所には入居者によって書かれた独自の理念が掲げられており、朝礼時に唱和が行われている。具体的に言葉かけや態度のサービス場面で理念が反映されている。		
<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	近隣での買い物の際や散歩の途中に積極的に挨拶し、交流に努めている。小学校の行事の際は、相互に行き来したり、中学校のトライやるウィークの受け入れ、婦人会、ボランティアの方々との交流が行われていた。		地域柄、地域活動への参加の機会が少ないが、地域での住民として定着できるよう運営推進会議でも一層働きかけていってほしい。
<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	前回の評価課題より、個別ケアへの積極的な取り組みや、サービス計画書のモニタリングが行われていた。また、服薬ミス防止の為、薬の色分けや2人の職員で確認するなどの工夫が行われている。今回の自己評価においても全スタッフで取り組みが行われていた。		今後は改善シートを作成し、取り組みの記録も行うことにより、より明確化してもらえるので、改善シート作成をされることを勧めたい。

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>4ヶ月に1回の割り合いで会議が行われていた。自治会長、婦人会長、民生委員、地域包括支援センター職員の出席もある。6月の会議ではホームの近況報告が行われた。出席メンバーの家族からはターミナルケアへの期待や心肺蘇生研修への指摘があり、受講にもつなげた。</p>		<p>運営推進会議での家族の意見を受け止め、ホームで出来る範囲のターミナルケアへの取り組みを指針から手順を踏まえて進めてもらいたい。</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>市からの案内の研修や、勉強会に参加する以外にも、電話で問い合わせたりし、サービス向上に繋げている。逆に「ちょっと教えて」との市からの問い合わせもあり、連携がとれている。</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>毎月、自筆の手紙や職員よりの現状の暮らしぶりが写真に添えて報告されている。受診の必要がある場合は、都度報告されている。小遣いの入金の際は、出納帳を確認して貰い、確認のサインをしてもらっている。また、家族に出納帳のコピーの要・不要の確認をとり、希望に応じて送付している。</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>意見箱が設置されているが、投函はされず、直接面会時や電話で意見を言ってくれている。家族会も発足され、その会合の中からの意見は生命に関わる意見が多い。スタッフも環境の一因であると考えている。管理者により小さい不満の内に解決に繋げている。</p>		<p>面会の少ない家族には電話連絡を行い、利用者の様子を知らせるなどし、信頼関係に配慮しているが、尚も直接意見の言いにくい現状もある事を心に留め、吸い上げ方法と運営に反映されることに努めてもらいたい。</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>混乱を避けるために、入居者にはあえて事実を伝えない場合もある。職員のケアや、新スタッフと馴染むことによりダメージを防いでいる。デイサービスとグループホームのスタッフの異動があったが、スタッフの得意分野が発揮できる交代であった。</p>		<p>スタッフの定着が短いのが悩みどころとなっている現状であるが、馴染みの関係が認知症ケアには必要であることを再認識し、入居者の穏やかな生活を支援していつてもらいたい。</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)
<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	本社採用と現地採用のスタッフがあり、本社採用職員においては、新人研修のカリキュラムが組まれている。全スタッフには、募っての外部研修の機会が設けられているが、自己啓発にはつながりにくい為、管理者により現場に即した内部研修がユニット会議の時間内に行われている。		現地採用職員の外部研修の機会が少ないと感じておられるため、非常勤職員も含めて全スタッフの自己啓発の必要性を指導していただきたい。
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	昨年11月に設立された姫路市グループホーム連絡会への参加が行われている。今まで3回行われており、10月の連絡会では認知症介護が行われた。また、そよかせネットワークを通してのスタッフの交流もあり、相互に向上していく取り組みとなっている。		
<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、場の雰囲気徐々に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	入所前に家族同伴で事前面接を行い、生活歴を聞き、入所に備えている。入所後は個別対応の時間を十分にとり、他入居者との交流に力を注いでいる。		本人、家族の希望に応じて1日体験や数日通っていただくなど柔軟な対応後に、利用に結びつけることも考えてもらいたい。
<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ぶ哀楽を共にし、利用者から学んだり、支えあう関係を築いている	自宅では行っていなかったであろう男性入居者にも、食事の盛り付けをしてもらったりしている。逆転の発想で男性入居者はゲーム感覚で楽しんでいるケースもある。		入所者の方々にはスタッフ以上の生活歴があることを知り、個々の輝かしい時代への再現に働きかけてもらいたい。出来ることや知識が引き出せるケアへの取り組みを行い、共に支え合う日々の生活に繋げてもらいたい。

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)
<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>一人居者の不穏な状態を分析することにより「灘のけんか祭りを見に行きたい」との思いにたどり着いた。祭りのビデオを観てもらい落ち着いていただけた。また、「お城の橋を渡りたい」との入居者には実際に同行し、意向に添えることが出来た。</p>		<p>思いを言葉にして伝えられない入居者の意向の吸い上げを行い、笑みがこぼれる支援を行ってほしい。家族からの情報や日々の関わりから、スタッフ間で情報を共有し、入居者本意のケアを進めてほしい。</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>月1回のカンファレンスを基に、サービス計画書が作成されている。直近では6月に行われているのが確認された。入居者、家族の思いも記入されている。</p>		<p>状態変化による家族、本人の意向をより重視したサービス計画書の作成に努めてほしい。</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>ユニット会議で入居者の変化が話し合われ、現状に即した計画書への作り直しとケアへの模索が行われている。</p>		<p>サービス計画書の家族への説明が行われないケースもあるため、都度、説明と理解を得る努力を行ってほしい。実践できる入居者本意となるサービス計画書であることを一層、望みたい。</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>体調悪化の入居者の協力医療機関への付き添いや、月一度の外出支援等が臨機応変に行われている。</p>		<p>地域の高齢者のニーズを吸い上げ、1日体験入居や日帰り入所などのハード面を活かしたホーム独自の何か斬新な企画も考えてほしい。</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)
<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	協力医療機関より、月2回の訪問診療が行われている。受診の必要な際は、入居者、家族の意向を大切にし、主治医と連絡を取り、受診が行われている。		
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	重度化した入居者の手厚いケアを行った経緯がある。また、ターミナルケアの研修会に参加している。		今後ますます重度化する傾向にあるため、本人、家族の週末期における思いを、段階的に確認しておく必要があると思われる。また、方針や医療連携についても整備しておくことが望まれる。
<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	個人情報の取扱いについては、同意書を取り交わし、プライバシーの確保に努めている。一人ひとりの誇りを傷つけない声かけと入居者に合った声かけに努めている。入居者についてのアンケートをスタッフを対象に行った結果、「鏡です」と言ったスタッフもいた。		自分自身のこととして、今後も認知症の方への尊厳を込めたケアを全職員が行っていただけるよう、指導していただきたい。
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	寝坊をする入居者がいたり、一人ひとりのペースを大切にしている。入居者のあるがままを受け止める気持ちをもっている。		出来るだけ多くの入居者の希望に添えるよう、今後も支援していただきたい。

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)
(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	全員ではないが、盛り付けや果物の皮むき等を一緒に行っていた。当日は下膳もご自分でされている姿がうかがえた。		食事作りは入居者の力が発揮できる場面であることをスタッフは認識し、今後も味付けや調理を頼りにしていただきたい。
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	16時～18時に個別対応の入浴が行われている。5cm違いの浴槽が2つあり、入居者の入りやすい方に入ってもらっている。また、一人ひとり湯をはりかえ、清潔に気持ち良く入浴できるように努めている。入居者の希望に応じて、随時入浴も行われているが、身体状況により、毎日入浴したいと言われる入居者の希望に応じられないこともある。		
(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	掃除機かけを日課としている入居者や、食器拭き、花の水やり、季節の花の種まきと各々の力を活かした役割への働きかけを行っている。		習字の上手な方への働きかけなど、生活歴を活かした支援が行われていたが、徐々に日常生活能力の低下のある方への新たな働きかけが必要な時期となっていると思われる。
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	月1回の外出や外食に出かけいる。花見や菊花展に出かけ、季節を感じていただける様にしている。また、個別の希望に応じ、寿司を食べに行ったりなどの支援をしている。		今後も、個人の意向を尊重し、散歩や買い物を日常化出来ればと希望したい。
(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	1階の入口は道路に面している為、交通事故の危惧から施錠されている。ご家族には、入所時に説明し、了承してもらっている。当日も2階から1階までは降りられる入居者がいたが、それぞれの行動をスタッフが把握し、閉塞感を与えないケアに取り組んでいる。		交通事故防止のため、止むを得ない事情もあるが、今後も何か工夫を行う事により、鍵をかけないケアの実践の意識づけに繋がっていただきたい。

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)
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>	消防訓練が年1回行われていた。避難等の協力要請のため、近隣の三菱電機の懇親会に参加する予定がある。		消防署による消化器の使い方訓練や避難訓練とは別に、独自に自主訓練を行い、入居者が安全に避難できるよう、万全に備えてもらいたい。
(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>	栄養士により栄養摂取量が確保できるような献立となっていた。入居者それぞれに食事量と水分量のチェックが行われていた。また、食欲不振の入居者には、食べ易いプリンなどを作り、当日も提供される場面があった。		
<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>	一方のユニットの居間は明るい日がそそぎ、明るく静かな環境となっている。もう一方のユニットは常時、独り言を言われる入居者がおられる為、テレビの声で紛らわせる事や、席の配慮を行う事により、居心地良く過ごせるような工夫がされていた。程よい壁画や飾り物により、落ち着ける環境となっている。		
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>	入居者の思いを尊重し、居室内の物を勝手に動かさないようにする等している。居室にはそれぞれの得意な書道が貼られたり、入居の際、個人で選んで貰ったカーテン等が画一的な居室となることを防いでいる。		

 は、重点項目。