

1. 第三者評価報告概要表

作成日 平成20年9月8日

【評価実施概要】

事業所番号	2770109144
法人名	有限会社 杜の里
事業所名	グループホーム 杜の里
所在地	堺市西区山田3丁目1034番23 (電話) 072-260-0662

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	20年 7月 30日 評価確定日 平成20年10月7日

【情報提供票より】 (20年6月20日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 18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	19 人
	常勤6人, 非常勤13人, 常勤換算14人

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋 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)	45,000 円	その他の経費(月額)	17,000 円	
敷金	有(円)		無	
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(100,000 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	1,480 円		

(4) 利用者の概要 (6月20日現在)

利用者人数	16 名	男性	4 名	女性	12 名
要介護1	3	要介護2		4	
要介護3	5	要介護4		3	
要介護5	1	要支援2		0	
年齢	平均 80.9 歳	最低	69 歳	最高	89 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人ベガサス馬場記念病院・医療法人同仁会耳原鳳病院 小川クリニック・岡田歯科医院
---------	---

【第三者評価で確認されたこの事業所の特徴】

開設2年目の新しい施設であるが、サービスの質の向上を目指して管理職と職員がチームワークよく協働し、明るく和やかな雰囲気をご利用者の穏やかな生活に反映している。市街地に位置しているが、裏庭に菜園・花壇を作りご利用者と共に栽培した野菜・花を調理や装飾に使ったり、各ユニットに季節感が出せる大きな水槽を設置するなど、生活に季節感を取り入れられるように取り組んでいる。また、趣味・特技を継続し発表の機会を持ったり、運営推進会議で発言するなど、ご利用者の主体性を重視して支援している。マニュアル・記録・報告書など書類が着実に整備され、日々の業務に活かされている。管理職・職員共に、更なるサービスの質の向上に向けて意欲的であり、活気が感じられる。

【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)
	前回の受審結果を検討し、「理念」「マニュアルの整備」「災害対策」など、優先順位を付けて改善に取り組み、サービスの質の向上に繋げた。
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)
	今回の受審については、スタッフ会議で職員全員に外部評価の意義と内容を説明し、職員の意見を取り入れながら、ホーム長が自己評価票を完成させた。
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)
	利用者・家族・自治会長・地域包括支援センター職員・知見者など、幅広い立場の参加者が集い、運営推進会議が2ヶ月に1回定期的に開催されている。ホームの状況・行事・事故などについて報告すると共に、意見・要望を聴取し、課題などについて意見交換が活発に行われるなど、サービスの質の向上に向けて活用されている。また、利用者自身から生活に直結した要望・意見が出ることも多く、利用者の参加意識も高い。
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)
	家族の来訪が多いため、意見・要望などが気軽に伝えられる機会と雰囲気が作れるように取組んでいる。意見箱を設置し、口頭で伝え難い意見についても聴取できるように配慮している。収集した意見・要望については、日常的な内容については申し送りでも共有し対応している。その他については、管理者に報告しスタッフ会議で話し合い改善に努め、受付票に記録し再発防止につなげている。
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)
	昨年度課題としていた自治会・老人会との関係作りを実現し交流が図られている。近隣の幼稚園児・中学生や地域のボランティアの方の訪問の機会が増え、利用者の大きな楽しみとなっている。子ども会の古紙回収など、ホームとしては地域活動への協力を行っているが、利用者の地域行事・地域活動への参加が十分にできていないと認識している。

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	前回の外部評価後、ホーム長と職員が話し合い、新しい理念を作り上げた。「私達は真心を持って愛を育み、皆様に寄り添います」「私達は地域と共に、皆様の望む暮らしをサポートします」地域密着型サービスとして、地域との関係性を重視する文言が加えられている。		
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	「理念」をホーム内の各所に掲示し、利用者・家族・職員への周知・浸透が図られている。新入職者にはオリエンテーションで説明し、全職員で朝の申し送り時に唱和している。スタッフ会議・日々の指導などの中で理念に立ち戻り、実践に向けた理解を深めている。		
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	昨年度課題としていた自治会・老人会との関係作りを実現し交流が図られている。近隣の幼稚園児・中学生や地域のボランティアの方の訪問の機会が増え、利用者の大きな楽しみとなっている。子ども会の古紙回収など、ホームとしては地域活動への協力を行っているが、利用者の地域行事・地域活動への参加が十分に行えていないと認識している。		現在課題として取組まれている利用者の地域行事・地域活動への参加に向けた取り組みを継続し、実現されることを期待する。

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>前回の受審結果を検討し、「理念」「マニュアルの整備」「災害対策」など、優先順位を付けて改善に取り組み、サービスの質の向上に繋がった。今回の受審については、スタッフ会議で職員全員に外部評価の意義と内容を説明し、職員の意見を取り入れながら、ホーム長が自己評価票を完成させた。</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>利用者・家族・自治会長・地域包括支援センター職員・知見者など、幅広い立場の参加者が集い、運営推進会議が2ヶ月に1回定期的で開催されている。ホームの状況・行事・事故などについて報告すると共に、意見・要望を聴取し、課題などについて意見交換が活発に行われるなど、サービスの質の向上に向けて活用されている。また、利用者自身から生活に直結した要望・意見が出ることも多く、利用者の参加意識も高い。</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>地域包括支援センター担当者の運営推進会議への参加の他、ホーム長が市の集団指導・ケアマネージャー連絡会に出席し、連携を図っている。ホーム内での問題・課題・疑問については、主に市・区役所の担当者に相談し、解決を図るように取組んでいる。</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>家族の来訪が多いため、直接近況を報告する機会が多い。体調の変化など随時の報告は電話・メールで行い、毎月1回発行の「ホーム便り」で、ホームの近況・行事などを定期的に報告している。金銭管理については毎月会計報告を行い、職員の異動は運営推進会議の会議録の郵送で報告している。利用者一人ひとりについて、健康状態や生活の様子を個別に伝えられるお手紙を同封することを検討中である。</p>		<p>来訪する機会が少ない家族のためにも、ホーム全体の報告に加えて、利用者一人ひとりについての個別の報告がなされる、現在検討中の「お手紙」の郵送の実施を期待する。</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>家族の来訪が多いため、意見・要望などが気軽に伝えられる機会と雰囲気を作れるように取り組んでいる。意見箱を設置し、口頭で伝え難い意見についても聴取できるように配慮している。収集した意見・要望については、日常的な内容については申し送りでも共有し対応している。その他については、管理者に報告しスタッフ会議で話し合い改善に努め、受付票に記録し再発防止につなげている。</p>		<p>家族は、意見や不満、苦情を言い出し難いということを理解し、定期的に満足度調査をするなど、満遍なく意見・要望が聴取できるような取り組みが望まれる。</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>職員をユニット単位で固定せず、異動はなく、全職員が全てのご利用者との馴染みの関係を保てるように取り組んでいる。また、離職を最小限に抑えるために、管理職が職員とのコミュニケーションを大切に、職員の悩み・不安を共に解決できるように心がけている。職員間でも、問題については話し合いによって解決し、人間関係による離職が起こらない環境づくりに配慮している。</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)
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>新入職者については、個々の経験・力量に合わせて十分な研修期間を設け、自信を持って業務に就けるように取組んでいる。現任職員については、認知症実践者研修・防火管理者研修・介護支援専門員研修など、外部研修のための費用・勤務調整での支援を積極的に行っている。定期的な内部研修の開催を検討中である。</p>		<p>定期的・計画的に内部研修を開催し、全職員に学ぶ機会を提供することにより、職員の質の向上をサービスの質の向上に繋げることを期待する。</p>
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>管理職が、ケアマネージャー連絡会・月1回の西区のグループホームの会・年1回の堺市のグループホームの会などに出席に、同業者と意見・情報を交換し、サービスの質の向上に活かしている。今後は職員間の交流ができるように企画中である。</p>		<p>他施設との相互見学・研修会への参加による職員間の交流・連携を持ち、サービスの質の向上に繋げることを期待する。</p>
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	<p>馴染みながらのサービス利用</p> <p>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</p>	<p>入居前にご利用者の自宅などを訪問し、ご利用者・ご家族・関係者にアセスメントすることにより、生活環境・生活習慣を把握し、違和感の少ない入居後の生活に活かせるように取組んでいる。また、ご利用者がホームを来訪し食事・お茶・アクティビティを共に過ごすことで、ホームの雰囲気に馴染みながら、利用が開始できるように努めている。</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)
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	入居時のアセスメントでご利用者の好きなこと・得意なことを把握し、日々の暮らしの中で、職員が教えていただき協働できるように取り組んでいる。コミュニケーションを大切に、職員がご利用者の感情の変化を汲み取り、寄り添えるような対応に努め、明るい気持ちで日々過ごせるように職員が雰囲気作りに気を配っている。		
. 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	思いや意向の把握 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	入居時に、ご利用者・ご家族・関係者などにアセスメントを行い、ご利用者固有の思い・希望・意向の把握に努め、日々の生活に活かしている。また、基本的なスケジュールは決めているが、その日のご利用者の体調・意向にあわせた過ごし方ができるように支援している。		
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	チームでつくる利用者本位の介護計画 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	介護計画は、ご利用者・ご家族から聞き取った希望や要望、意向などを参考にケアマネジャーが中心となり、職員・看護師・ホーム長・介護主任が参加しカンファレンスや担当者会議を開催して作成している。		

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)
16	37	現状に即した介護計画の見直し 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	月1回のスタッフ会議でご利用者一人ひとりについてのケースカンファレンスを行い、介護計画について検討する機会を設けている。定期的には、半年に1回の見直しを行っている。又、介護度変更時や健康状態に変化が起きた場合などは随時担当者会議やカンファレンスを開き見直しを行っている。		
3. 多機能性を活かした柔軟な支援					
17	39	事業所の多機能性を活かした支援 利用者や家族の状況、その時々要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	医療連携体制加算をとり看護師2名の職員を配置、人工透析を受けての生活の安定、インスリンの自己注射をしているご利用者の健康管理など医療依存度の高い利用者にも柔軟な対応ができるようにしている。通院同行・買い物など、必要に応じて個別の外出も支援している。		
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	内科は月1回第1火曜・歯科は毎水曜日に往診、月1回歯科衛生士が訪問し、健康管理や異常の早期発見に努めている。又、入所以前のかかりつけ医を希望する利用者については継続出来る様に支援している。		
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	「看取りの指針」を作成し事業所としての方針を明示し、ご家族に説明し同意を得ている。重度化や終末期の対応に関しては、主治医を中心としたチームを作り、ご利用者・ご家族の希望に添えるような体制作りに取り組んでいる。		

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)
<p>.その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</p> <p>1.その人らしい暮らしの支援</p> <p>(1)一人ひとりの尊重</p>					
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>接遇に関してはマニュアルを作成し、管理職が職員と話す機会を設け、利用者一人ひとりの誇りを尊重し、傷つけることのないよう指導している。個人情報の取り扱いについてもマニュアルを作成、雇用時に誓約書を交わし同意を得ている。</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>利用者一人ひとりの「その日」の状態やペースに合わせた暮らしを支援している。朝食も起床時間に合せて提供している。又、居室で静かに本を読んだり、ラジオを聴いたりする利用者の楽しみごとや裁縫など趣味の時間を持てるように支援をしている。</p>		
<p>(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</p>					
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>食事作りに時間がかかるようになり、散歩や他の活動に支障が出るが多くなった為、今年2月より配食を利用しているが、利用者が庭で作っている野菜をメニューに加えたり、配膳・下膳を手伝ったり食事に関わる楽しみを持てるよう取り組んでいる。又、2ヶ月に1回の行事食や月1回のおやつなどは職員と一緒に作っている。</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)
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	入浴時間や曜日などは決めず、利用者一人ひとりの生活習慣や希望などを聞いて、ゆったりくつろいだ気分で入浴できるように支援している。又、入浴拒否のあるご利用者には、タイミングを見計って声かけし、できるだけ週3回は入浴できるように対応している。		
(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	職員は、日々の暮らしの中から利用者一人ひとりの能力を見極め、お米を研いだり、食器を洗ったりなどの役割を見出し支援している。又、趣味の川柳に応募して入選したり、茶道のお点前や書道などの作品を披露する機会を提供し楽しみごとが継続出来るよう支援している。		
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	毎日、短時間でも外に出て外気に触れ気分転換が図れるように、近くの公園まで散歩に行ったり、裏庭の畑やベランダに出るなどの支援を行っている。又、お誕生日のケーキやお菓子などの買物に出かけたり、回転すしを食べに行くなどの外出の機会を数多く持てるように取り組んでいる。		

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)
(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	交通量の多い道路に面した立地条件である為、安全面を重視して玄関には電子ロックで鍵をかけているが、時間を決めてロックを解除するなどの取り組みを行っている。又、職員は常に利用者の様子を察知して外出の介助を行っている。家族には鍵をかけることについては説明を行い同意を得ている。		
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	防災マニュアルを作成し、昼時間を想定した訓練を年2回実施している。夜間の避難方法については消防署からは指導を受け、地域の消防団に年1階訓練の参加と協力体制を呼びかけ、連携を図っている。		
(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・水分摂取量はチェック表を作成し、利用者一人ひとりについて把握し、1日分の必要量が確保できているか確認している。栄養バランス・摂取カロリーについては、食材業者の献立により管理できている。		

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	朝、利用者と一緒にリビングの掃除を行い、清潔保持に努め気持ちよく過ごせるように心がけている。又、リビングに設置している水槽や壁の貼り絵などで季節感を味わえるように工夫している。		
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	居室は、「その人らしく」暮らしていける場所としての環境づくりのため、家族に依頼して以前の生活で使用していた食器や家具・仏壇などを持ち込んでもらうようにしている。		

は、重点項目。