

1. 第三者評価報告概要表

作成日 平成21年2月25日

【評価実施概要】

事業所番号	2870201197
法人名	株式会社 日本ウエルフェア
事業所名	グループホーム ひまわりの家
所在地	神戸市灘区都通3-2-5 (電話) 078-861-8619
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21年1月28日

【情報提供票より】 (21年1月10日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 17 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13人, 非常勤 5人, 常勤換算16人	

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り	
	3階建ての	2・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)	82,000 円	その他の経費(月額)	円	
敷金	有(円)	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(500,000円) 無	有りの場合 償却の有無	有 / 無	
食材料費	朝食	250 円	昼食	450 円
	夕食	400 円	おやつ	100 円
	または1日当たり		1,200 円	

(4) 利用者の概要 (1月10日現在)

利用者人数	18名	男性	1名	女性	17名
要介護1	4	要介護2	2		
要介護3	7	要介護4	4		
要介護5	1	要支援2	0		
年齢	平均 81歳	最低	70歳	最高	95歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	下地医院・金沢病院・甲南病院・岡田整形外科・尾村歯科医院
---------	------------------------------

【第三者評価で確認されたこの事業所の特徴】

緑豊かな閑静な住宅地の中、西求女塚跡公園の北側に位置し、桜の木々など四季の移り変わりがが享受できる環境に恵まれていると同時に、駅から徒歩3分という利便性もありご家族の訪問も多い。心身の活性化のため外出を重視し、近隣への散歩・買い物、季節感を楽しむ外出の他、職員が地域の情報を収集し、コンサートや地域行事への外出を企画・実現し、ご利用者の大きな楽しみとなっている。ご利用者は朝食・夕食・おやつの調理など家事に自主的に参加し、生き生きと日々を過ごされている。人材育成がサービスの向上に繋がるとの考えから、内部・外部研修に力を入れ、各職員が年間目標を設定し評価し新たな目標を設定するなど、職員が向上心を持続して自己研鑽できるように取り組んでいる。

【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)
	<p>昨年の評価結果はミーティングで管理者が報告し職員全員で検討した。運営推進会議の2ヶ月に1回の開催・ホーム便りの定期発行・介護計画の月に1回の予防的見直しなど、優先順位をつけて改善に取り組んだ。</p> <p>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)</p> <p>今回の自己評価についても、管理者が内容・意義についてミーティングで説明し、職員全員が記入した後、管理者とフロアリーダーが完成させた。職員にとっての日々のケアを振り返りと見直しの機会として活用している。</p>
重点項目	<p>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)</p> <p>自治会長、老人会長、地域包括支援センター職員、民生委員、家族など多方向からの参加者があり、2ヶ月に1回定期的に開催している。ご利用者・ホームの現状・行事予定・行事報告などを伝達する他、その時々々の議題を提供し広く意見を聞き、サービスの質の向上に反映できるように取り組んでいる。</p>
	<p>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)</p> <p>ご家族の面会が多いため、面会時に職員が積極的に声をかけ、ユニットの入り口に職員の紹介を掲示しご家族にも職員と馴染みを持っていただくなど、意見・不満・要望が表明しやすい雰囲気作りに配慮している。家族会・運営推進会議でも、ご家族の意見が引き出せるように取り組んでいる。今後ご家族に対してアンケートを実施することを検討中である。</p>
重点項目	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:第三者3)</p> <p>地域の自治会に加入し、公園の掃除などの地域活動、盆踊り・餅つきなどの地域行事に、ご利用者の状態に応じて参加している。散歩・買い物の際、地域住民と挨拶・会話をする機会も多く、地域ボランティアのレクリエーション活動での指導・協力もある。近隣の児童館の子供達とのふれあいもあり、地域交流に積極的に取り組んでいる。</p>

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	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	「利用者様の満足を自らの喜びとし、やすらぎと喜びのある毎日を提供する。」「地域とのふれあいを通じ、地域社会に貢献する。」「日々の研鑽を通じ、良質の介護をめざし誇りとやり甲斐のある職場をめざす。」を理念として掲げ、地域密着型サービスとしての役割を目指した内容となっている。		地域密着型サービスとしての役割を目指した「地域住民との交流の下で」という理念と共に、グループホームの基本方針にある「家庭的な環境の下で」を表現した内容が理念に盛り込まれることを期待する。
	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	基本理念を実践するために、より具体的に表現した「5つの約束」を職員全員で話し合い作り上げた。「理念」と「5つの約束」を掲示すると共に、朝礼で唱和し、ミーティング時に立ち戻って話し合うことにより、職員間に浸透し日々のケアに反映できるように取り組んでいる。		
2. 地域との支えあい					
	3	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	地域の自治会に加入し、公園の掃除などの地域活動、盆踊り・餅つきなどの地域行事に、ご利用者の状態に応じて参加している。散歩・買い物の際、地域住民と挨拶・会話をする機会も多く、地域ボランティアのレクリエーション活動への指導・協力もある。近隣の児童館の子供達とのふれあいもあり、地域交流に積極的に取り組んでいる。		

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)
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>昨年の評価結果はミーティングで管理者が報告し職員全員で検討した。運営推進会議の2ヶ月に1回の開催・ホーム便りの定期発行・介護計画の月に1回の予防的見直しなど、優先順位をつけて改善に取り組んだ。今回の自己評価についても、管理者が内容・意義についてミーティングで説明し、職員全員が記入した後、管理者とフロアリーダーが完成させた。職員にとっての日々のケアを振り返りと見直しの機会として活用している。</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>自治会長、老人会長、地域包括支援センター職員、民生委員、家族など多方向からの参加者があり、2ヶ月に1回定期的で開催している。ご利用者・ホームの現状・行事予定・行事報告などを伝達する他、その時々議題を提供し広く意見を聞き、サービスの質の向上に反映できるように取り組んでいる。</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>地域包括センターの職員が運営推進会議に参加し、意見・情報交換があるほか、市が主催する研修会に積極的に参加している。灘区にはグループホーム連絡会はまだ設立されておらず、制度的なこと・課題についての相談や質問は、電話や窓口で行い、連携がとれている。</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>家族の面会が多く、面会時に体調・生活状況を詳細に報告するように心がけている。遠方のため面会の少ない家族にも電話で連絡をとり対応に努めている。毎月、手紙と写真を郵送し定期的に個別の報告をすると共に、随時・緊急の連絡は電話で行い記録に残している。ホーム全体の報告・案内を盛り込んだホーム便りの定期発行に向けて準備を整えている。</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>ご家族の面会が多いため、面会時に職員が積極的に声をかけ、ユニットの入り口に職員の紹介を掲示しご家族にも職員と馴染みを持っていただくなど、意見・不満・要望が表明しやすい雰囲気作りに配慮している。家族会・運営推進会議でも、ご家族の意見が引き出せるように取り組んでいる。今後ご家族に対してアンケートを実施することを検討中である。</p>		<p>満遍なくご利用者の意向を把握するために、定期的に満足度アンケートを実施されることを期待する。</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>ご利用者と職員の馴染みの関係を重視し、各ユニット基本的には職員を固定して対応している。行事の際などには、他のユニットのご利用者・職員との交流の機会があり、全体でも馴染みの関係が構築できるように配慮している。職員交代のご利用者へのダメージを考え、職員全体がコミュニケーションを十分にとり不安や不満が蓄積して離職に繋がらないように配慮し、現状、職員体制は落ちついていいる。</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	<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>内部研修については、年間計画に基づき「身体拘束」「感染症」「虐待」「地域権利擁護」などテーマを決め、2ヶ月に1度の全体会議の後で実施している。外部研修については案内の回覧・シフト調整・受講料の補助など積極的な受講を支援している。受講後は、伝達研修の機会を設け、他の職員も知識が共有できるように取り組んでいる。</p>		
11	<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>グループホーム連絡会が設置されていないため、管理者は個別のネットワークで他のグループホームと交流し、運営などについての情報・意見交換を行っている。職員も研修会などで作った自己のネットワークを用い、他のグループホームの職員と交流し、相互の実習・勉強会などに参加できるように取り組んでいる。</p>		<p>市・地域包括支援センターなどと連携をとり、グループホームの連絡会の設置に向けて取り組まれることを期待する。</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	<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>入居前のご利用者・ご家族との面談・見学により、ホームの雰囲気を体感できるように取り組んでいる。担当ケアマネージャーからの情報集・入居時のアセスメントを詳細に行い、入居後もご利用者の生活歴や生活習慣を尊重し、安心して生活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	家事のできるご利用者が多く、朝食・夕食・おやつは下準備から、昼食も盛り付け・配膳など、ご利用者と職員が協働して行い、後片付けは職員が補佐に回りご利用者主体で行っている。花壇菜園作り・そろばん・縫い物などでは、職員が教えてもらうことが多く、ご利用者に合わせた作業を提供することで生きがい・達成感が感じられるように取り組んでいる。		
. 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	入居時のご利用者・ご家族への詳細なアセスメントで、思いや意向を把握できるように努めている。入居後新たに把握した思い・意向はセンター方式のアセスメント表に追記し、ご利用者一人ひとりの日々の表情・態度・言葉などを介護記録に記入するなど、ご利用者の思い・意向・希望を、職員全体で共有できるように取り組んでいる。		
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	センター方式を用いた入居時アセスメント・入居後の情報収集に基づいて、ご利用者・ご家族の意向を重視し、職員のカンファレンスで介護計画を作成している。作成後はご利用者・ご家族の同意を得て完成し、職員に周知している。		

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	<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>状態の変化・意向の変化がある時は、カンファレンスを開き随時見直しを行っている。安定したご利用者についても、月に1回のカンファレンスで変更の必要性について検討し予防的に対応している。定期的には3ヶ月に1回見直しを行い、その都度ご利用者・ご家族の意向を確認し、同意を得ている。</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>医療連携体制を整え、ご利用者の健康管理・緊急時対応に24時間体制で備えている。入居以前からのかかりつけ医への受診・個別の外出時の同行を行ったり、入院・退院時の送迎・面会など、ご家族との協力・連携をとりながら、ご利用者の生活を支援している。</p>		
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>協力医院の往診が週に1回あり、看護師の配置もあり日々の健康管理に取り組んでいる。入居以前からのかかりつけ医への受診の継続を希望されるご利用者については、ご利用者・ご家族の意向を尊重し、受診にはご家族が同行されている 協力医・かかりつけ医との連絡・連携は看護師が中心に行い、職員が周知できるように申し送りを徹底している。</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)
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>重度化・看取りに関する指針を明文化し、入居時に説明しご家族の理解・同意を得ている。センター方式のアセスメントによりご利用者自身の意向も把握し共有している。状態の変化に応じて、ご家族・主治医と話し合いを重ね連携をとり、職員間の申し送りを密にして、方針を統一して支援できるように取り組んでいる。</p>		
<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>入職時に、プライバシーポリシー・個人情報保護について説明し、職員全員が共通認識が持てるように研修している。プライバシーの確保については理念に基づいた約束事にも明記し、朝礼・会議・研修会などで確認することにより、日々の業務で実践できるように取り組んでいる。</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>入居時のアセスメント・入居後の情報収集により、センター方式のアセスメントシートに職員全員で情報を蓄積していくことにより、ご利用者一人ひとりの生活歴・生活習慣・希望を把握し、その人が望む暮らしが実現できるように取り組んでいる。</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)
(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、利用者職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	朝食・夕食はホームで食事作りを行い、昼食は調理された食事が提供されている。ご利用者の状態に応じて、準備から後片付けまで、談笑しながら家庭的な雰囲気でご利用者職員が協働して行っている。おやつもご利用者と職員が手作りすることが多く、季節感が取り入れられるように工夫している。必要に応じて食事形態を工夫したり食事介助を行い、全員で食事が楽しめるように取り組まれている。		
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	入浴日・入浴時間を決めず、ご利用者の生活習慣と希望に沿って入浴できるように支援している。体調・拒否により入浴が困難な場合は、シャワー浴・足浴清拭などで対応する他、必要に応じて、2人介助・座位式リフト浴の使用などご利用者の身体状況に応じて個別に対応している。		
(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	入居時のアセスメントや入居後のモニタリングなどでできること・得意なことを把握し、身体状況に応じて生活の中での家事の役割を分担し、生活に張りを感じられるように取り組んでいる。編み物・大正琴・お茶・お花など入居前からの趣味が継続でき、絵手紙・書道などボランティアの導入により新たな楽しみごとが増えるように支援している。		

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)
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>心身の活性化のため外出を重視し、近隣への散歩・買い物が日常的に行えるように支援している。季節の変化が感じられるような外出の他、職員が地域の情報を収集し、コンサートや地域行事への外出を企画・実現し、ご利用者の大きな楽しみとなっている。体調・気候に応じて外出が困難な場合は、ベランダ・裏庭の菜園に出て植物の手入れ・外気浴をすることにより気分転換を図っている。</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>ユニット玄関扉・エレベーターは開錠し、自由に行き来できる他、外出されるご利用者への安全確保のためドアチャイムでの確認を行い、見守り・声かけで対応している。ベランダや裏庭の菜園にも自由に出ることができ、思い思いに植物の手入れや外気浴を楽しんでいる。</p>		
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>昼夜を通した災害時を想定し、年に2回、ご利用者と共に昼夜の時間帯に避難訓練を行っている。災害時のため備蓄品も備えている。今後、地域との連携・協力体制がとれるように検討中である。</p>		<p>運営推進会議の中で、災害対策を議題に取り上げ、地域・公共機関との連携・協力体制などについて話し合いを持つことを期待する。</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) 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>ご利用者ごとの食事・水分摂取量を記録し把握している。委託業者により、カロリー・栄養バランスは確保されている。ご利用者一人ひとりの状態に応じて食事形態を変え、安全においしく食べられるように取り組んでいる。必要に応じて、食事介助もさりげなく適切に行われている。</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>ダイニングには大きなテーブルを配置し食事・作業などを全員で楽しむことができ、リビングのソファセットではゆったりとくつろげ、和室では少人数で過ごしたり、足を伸ばすことができるなど、各共用空間で利用者のその時の気分に応じて居心地よく過ごせるように工夫されている。季節の花や季節に応じたご利用者と職員が一緒に作った作品を飾り、季節が感じられる環境づくりに配慮している。</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>ホーム備え付けの物は置かず、ご自宅で使われていた家具・装飾品・仏壇・趣味の品など馴染みの物を持ち込み、その人らしく過ごせる環境づくりに取り組んでいる。また、窓から公園の桜など季節の景色を楽しんだり、ベランダに自由に出て花の手入れをして気分転換するなど、開放感のある環境が提供されている。</p>		

は、重点項目。