

1. 第三者評価結果概要表

作成日 平成21年 3月30日

【評価実施概要】

事業所番号	2871600512		
法人名	医療法人社団 順心会		
事業所名	グループホーム オリーブの家		
所在地	兵庫県淡路市大町畑638番地4 (電話) 0799-60-1150		
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21年 3月24日	評価確定日	平成21年 3月30日

【情報提供票より】(平成21年 3月 1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成14年 4月 1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	26 人	常勤 4人, 非常勤 22人, 常勤換算 14.7人	

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨造り一部鉄筋コンクリート 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)	16,920 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(円) (無)	有りの場合 償却の有無	有 / 無
食材料費	朝食	200 円	昼食 450 円
	夕食	550 円	おやつ 円
	または1日当たり 1,200 円		

(4) 利用者の概要(3月 1日現在)

利用者人数	18 名	男性 3 名	女性 15 名
要介護 1	3	要介護 2	4
要介護 3	7	要介護 4	2
要介護 5	1	要支援 2	1
年齢	平均 85 歳	最低 69 歳	最高 102 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人 順心会 津名病院
---------	---------------

【第三者評価で確認されたこの事業所の特徴】

淡路島の中ほどに位置し、小高い丘の住宅街の一角に開設された2階建てのペンションを思わせるグループホームである。開設当初植えられたオリーブの樹がおおくなり、事業所の歴史が感じられる。吹き抜けの大きなガラス張りの玄関前では近所の子供達が遊ぶ風景が見られ、中では利用者や職員が共に笑顔でゆったりと過ごされ、地域に開かれた地域密着型サービスとして事業所の取組みや職員の努力がうかがえる。

【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)
	前回の第三者評価の改善課題については、職員で話し合い、改善できている項目や取組み途中の課題、検討している課題等があり、改善方向で取り組まれている。
重点項目	今回の自己評価に対する取組み状況(関連項目:第三者4)
	今回の自己評価の取組みは、一部の職員が項目を分担し、全体的には管理者が中心となって行なわれている。
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組み(関連項目:第三者4,5,6)
	運営推進会議は、今年度は4回開催され、参加メンバーは、利用者、家族、自治会役員、市職員、社会福祉協議会等で構成されており、事業所の行事や運営状況の報告が行なわれている。今後は積極的な参加が見込まれるような、楽しい行事開催など会議内容の工夫が望まれる。
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)
	苦情、相談窓口を明記し、CS委員会(顧客満足度委員会)設置や満足度アンケートを実施している。日々のサービスの中で意見を述べてもらい易い場面作りやアンケート内容の検討など、日々のサービスに反映できる具体的な取組みが望まれる。
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	自治会に加入し、役員活動や行事に積極的に参加し、また地域の小学校との交流が行われている。日頃から地域との連携を大切にし、利用者と共に今後も地域での役割や連携を深めていきたいとの熱意があり、取組みに期待したい。

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)
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	法人が掲げている理念を基にして地域密着型サービスの実状に即した、事業所独自の理念を作り上げている。		
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	作り上げた事業所独自の理念を職員会議で発表し、職員に理解してもらい、今後のサービス提供に取り組む予定がある。		まだ事業所独自の理念が作られたばかりであり、地域で役に立ち、必要とされる事業所でありたいとの意向を強く持っておられ、地域密着型サービスとして具体的実践と地域に貢献し、広がっていきけるような取り組みに期待したい。
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	自治会に加入し、役員等の役割も果たされ、地域活動や行事に積極的に参加し、努力している。小学校の運動会等の行事に利用者と参加したり、児童の事業所訪問等があり、日頃から地元の人との交流が行われている。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
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	第三者評価の意義を理解し、自己評価やISO(国際標準化機構)の認証を受審するなど、積極的に事業所の運営面やサービスの質向上の為に具体的な改善に取り組まれている。		

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)
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>運営推進会議は利用者、家族、自治会役員、市職員、社会福祉協議会職員、事業所関係者で構成され、今年度4回開催されている。</p>		<p>事業所の日頃の具体的な取り組みや、運営面の相談等、会議の内容の工夫に取り組み、それぞれの立場からの意見が出やすい雰囲気づくり等が望まれる。</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>市主催で行われる月に1度の事業所連絡会議に参加し、日頃から市町の担当者に相談や、報告する機会を多く持ち、協働でサービスの質向上に取り組んでいる。</p>		
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>面会時に口頭で利用者の暮らしぶりや、心身の状態等の報告を行っている。来られない家族には電話やメール等行ったり、行事の写真を渡されている。</p>		<p>家族等に対しては、事業所の取り組みの理解や協力を得るためにも、定期的に個々の様子や暮らしぶりなどを口頭以外にも報告するような工夫が望まれる。</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>契約書に苦情や相談窓口を明記し、CS委員会(顧客満足度委員会)を設置し、利用者の家族宛に無記名での満足度アンケートを毎年実施されている。</p>		<p>事業所運営や日常のサービス向上に反映する具体的な内容のアンケートの再検討や、日頃から意見を出してもらいやすい雰囲気づくり等の取り組みに期待したい。</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>職員の異動については、口頭で家族や利用者にも説明したり、退職する職員の場合には個々の必要性で知らせたり、突然退職となる場合もあり、残された職員で利用者のダメージを防ぐ配慮を行っている。</p>		<p>職員の異動や離職に備えた事業所の基準や、利用者への心理的なダメージを防ぐために事業所の具体的な取り組みが望まれる。</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	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	必要な外部研修は順番に受講できるように配慮され、内部研修は法人の研修に参加したり、毎月のミーティング時に基礎知識や技術的な勉強会を行っている。		
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	昨年に地域密着型サービス連絡会を中心となって立ち上げられ、管理者間の連携は密にとれている。これから相互関係の活動や質向上の取り組み予定があり、期待ができる。		
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	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、場の雰囲気徐徐に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	事業所見学をしてもらったり、納得してもらえるように説明したりしているが、入所された方には特に声掛けしたり、自然に馴染んでもらえるようにしている。		本人が納得できるように、また安心してサービス利用開始できるように、家族等とよく話し合いをもち、徐々に慣れていただける取り組みや工夫をしてほしい。
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	職員が利用者から裁縫や、料理の仕方などを教わったり、慰めや激励のことばを掛けてもらったり、共に生活する中で自然な形で支え合う関係を築いている。		

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)
・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	<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>墓参りに行きたいとか、娘と暮らしたい、家に帰りたい等、日頃の会話の中から一人ひとりの希望や、意向の把握に努めている。本人、家族と話し合いを勧めたり、できる限り思いに沿えるように検討している。</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					
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>職員が一人ひとりの日常の暮らしの課題について意見を出し合い、家族に確認しながら介護支援専門員が中心となって介護計画を作成している。</p>		<p>本人の意向や家族の希望が反映された利用者主体の介護計画を、関係者全体で課題や目標設定についてアイデアを出し合って介護計画を作成する取り組みの工夫が望まれる。</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>半年ごとにカンファレンスを行い、家族と話し合った上で、定期の介護計画の見直しが行われている。大きく状態が変化したり、入院、退院時等には随時の見直しを行い、現状に即した計画を作成している。</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>認知症のデイサービスや空きベッドを利用したショート利用、また家族の要望に応じて通院代行を行なうなど事業所の多機能性を活かした取り組みが行なわれている。</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. 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	法人が運営する協力病院の医師がかかりつけ医になっている場合が多く、また、かかりつけ医を協力病院に変更希望の家族もあり、利用者が適切な医療を受けられるように支援が行なわれている。		
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	利用者が重度化した場合には、法人内の施設への移行や医療処置が必要な方には病院等への入院も視野に入れながら、家族や主治医と話し合い、事業所で終末期のサービス支援については、今のところは取り組まれていない。		利用者や家族等が安心して暮らせるように、法人関係者やかかりつけ医、職員全員で話し合い、事業所としての方針を共有し、具体的な取り組み姿勢が望まれる。
. 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	人生の先輩として尊厳を大切にするように接遇面の研修を入社時に行なっている。申し送り時には個人の名前を言わずに部屋番号の末尾で話す等、プライバシーの確保や個人情報の取り扱いの工夫が行なわれている。		
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	一人ひとりの生活のペースに合わせた時間で朝の食事提供等が行なわれたり、事業所のスタッフの人員配置の関係上できることの制限はあるが、出来る限り個々の希望に沿えるように取り組まれている。		

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	利用者の好みを入れた献立を職員が一週間毎に栄養のバランスを考慮しながら考え、準備や片付けなど一緒に行なえ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	入浴時間は午後から行い、回数や時間は利用者の希望に応じて柔軟に対応している。入浴しながらない人に対しては週2回は清潔保持のために入ってもらう様に支援している。		
(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	食事作り、掃除、洗濯たたみ、誕生日会の司会やあいさつ、塗り絵など、一人ひとりの得意な分野が発揮できるように、日常生活の中から、個々の力を引き出す支援が行なわれている。		
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	ごみ出しを兼ねて散歩をしたり、毎週日曜日には買い物に出かけ、希望により季節の花を見にドライブに行ったりしている。		毎日の生活に組み入れた外出、行事としての外出、また状態に応じた精神的な緩和のための外出支援など、職員配置等の課題もあるかもしれないが、事業所内に閉じ籠らないように出来るだけ外出していく工夫が望まれる。
(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	防犯の危険防止や建物の構造上見守りが出来にくいので安全面を優先し、玄関の施錠を終日行なっている。		日中玄関に鍵をかけることの弊害や、行動制限に対する認識について十分話し合わせ、短い時間から時間を決めて鍵をかけない対応を行うなど、事業所が出来ることから鍵をかけないケアに取り組んでほしい。

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)
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>	年に2回は、いろいろな場合を想定した火災訓練を行なっているが、地域住民の参加や協力は得られていない。簡易スプリンクラーの設置が来年度5月に予定されている。		避難場所やいろいろな災害についての地域全体としての避難訓練など、運営推進会議の議題として検討していく等、この地域で暮らす利用者のためにも、今後の課題として取り組んでほしい。
(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>	日々の食事摂取量や水分摂取については、個々の生活習慣や心身の状態に応じて配慮し、時間を決めて水分を摂って頂くように支援し、個別の生活記録に記載している。		法人内の管理栄養士にお願いし、栄養バランスのチェックを行ったり、1日にどれくらいの水分を摂取できているかを測ってみるなどし、数字での共通認識を持つように取り組んでほしい。
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>	吹き抜けで丸くガラス張りの玄関ホールは広く、明るく暖かい、そして開放感にあふれている。食堂、居間、事務所がオープンな間取りとなって、利用者からも職員の動きが見え、大きな窓から採光等、工夫されている。またフットライトの使い分けなど照明にも配慮がなされている。		
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>	居室には利用者の使い慣れた家具や椅子、写真などが持ち込まれ、利用者・家族の好みや個性に応じて、居心地のよい空間になる様に支援されている。		

 は、重点項目。