

1. 第三者評価報告概要表

【評価実施概要】

事業所番号	2871100984
法人名	株式会社はーとふるセゾン
事業所名	はーとふるセゾン
所在地	兵庫県宝塚市中筋5丁目17-17 (電話) 0797-89-9000
評価機関名	特定非営利法人ナルク兵庫福祉調査センター
所在地	尼崎市南武庫之荘2-27-19
訪問調査日	平成 21年 2月 20日

【情報提供票より】 (年 月 日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 14 年 8月 15日
ユニット数	3 ユニット 利用定員数計 27人 人
職員数	24 人 常勤 12人, 非常勤12人, 常勤換算18.7人

(2) 建物概要

建物構造	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)	35,000 円	その他の経費(月額)	20,000 円	
敷金	有(円)	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	○有(3,000,000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 1,170 円			

(4) 利用者の概要 (2月 20日 現在)

利用者人数	27名	男性	4名	女性	23名
要介護1	4	要介護2	9		
要介護3	9	要介護4	2		
要介護5	2	要支援2	1		
年齢	平均 86.6歳	最低	75歳	最高	97歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	くさかベクリニック・福田歯科医院・今泉眼科・東宝塚さいとう病院・宝塚第一病院・宝塚市立病院
---------	---

【第三者評価で確認されたこの事業所の特徴】

当施設は交通の便も良く、周囲は田園風景の閑静な住宅街であり、環境にも優れた場所にある。また、大型スーパーも近隣にあり、散歩や買い物にも便利である。管理者をはじめ職員もにこやかな態度で利用者と接していて、デイが同じフロアで開設されているためその利用者の笑い声なども聞こえ明るい雰囲気にも包まれている。

【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)
	前回の第三者評価を職員全体に周知して改善計画を作成し、その改善に取り組んでいる。
重点項目①	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)
	自己評価を全職員で取り組み、改善点を全職員で共有することができた。実施に向けて全職員で話し合いケアの見直し、サービスの向上に向けて努力されている。
重点項目②	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)
	3か月に1回会議を開催し、出された意見は各ユニットで報告し、検討してサービスの向上に努めている。地域との交流を今後とも深めたく、課外授業などで訪問要請があれば受け入れる準備はある。
重点項目③	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)
	毎月「はーとふる便り」を発行し、利用者の様子を知らせたり、電話やメール等で情報提供を行っている。また、来訪された時は個々に様子をお知らせしている。意見箱を設置し家族の要望等の情報を聴き、対応している。
重点項目④	日常生活における地域との連携(関連項目:第三者3)
	施設開設時は反対等もあって地域との交流も少なかったが、現在では自治会への入会はまだであるが、地域の祭りにも参加し、地域の人たちとの交流もでき、散歩をしている時なども声をかけてもらっている。保育園との交流も行っていて今後も地域との交流を深めていきたいと強く思われている。

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)
I. 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	創設時からの理念について、抽象的なところもあり、内容を精査し、具体的で分かりやすくシンプルな言葉にしていくべきではないかとの検討がなされている。	○	職員が参加し、理念の精査について検討をなされる取り組みは、理念の共有にも反映されることと期待します。
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	入職時研修で説明をし、各ユニットでミーティング時に理念の理解が得られるよう取り組みがされている		
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	設立時は、建設反対の立て看板などの設置がされたような地域環境であったが、職員の努力により、植木の水遣りや散歩の途中などに自然にあいさつや声かけをして頂けるようになった。保育園との交流や、地域行事の案内もいただき、参加している。		
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	職員全員で自己評価を行い、昨年度の第三者評価の結果を受けて、改善に取り組んでいる。		

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)
5	8	○運営推進会議を活かした取り組み 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	いただいた意見は、内容によってリーダーミーティングで報告したり、その都度運営に反映されている。今回、自己評価に取り組んだことで職員一人一人には運営会議の内容が伝わっていないことが分かったので、今後は議事録の回覧を実施することとした。		
6	9	○市町との連携 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	宝塚市介護保険事業者協会での交流、意見交換し認知症サポーター100万人キャラバンメイト派遣などに取り組んでいる。		
4. 理念を実践するための体制					
7	14	○家族等への報告 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	毎月「はーとふる便り」を発行し、グループホーム全体の行事や出来事と個別のご様子を書き添えてお送りしている。外国に居られるご家族についてはメールでご様子をお知らせしている。		
8	15	○運営に関する家族等意見の反映 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	重要事項説明書において説明し、意見箱の設置ほか、ご来訪時に声をかけていただきやすい雰囲気作りを意識されていて、第三者評価時の家族アンケートには自由なご意見がいただけるよう積極的に協力依頼がされている。		
9	18	○職員の異動等による影響への配慮 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	移動が最小限になるよう職員には勤続年数を評価する取り組みがされている。また移動があるときは可能な限り、1ヶ月間新旧の職員が勤務するようにされている。		

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. 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	受けた研修があれば申し出により受けられるように支援しているが、計画的には実施できていない。	○	スタッフへのヒヤリングにおいて、医療情報についての学びの必要性を感じるとの声があった。今後現場の状況に応じた、資質の向上を目指しての研修カリキュラムの開発と実践が望まれます。
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	介護保険事業者協会には、管理者が出席し、事業者協会主催の研修会に職員を参加させている。		
II. 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、場の雰囲気に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	併設のデイサービスを利用しながら、職員や入所者との交流を行い慣れていただく方法をとっている。入所希望者には2泊3日の体験入所を行っている。		
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	理念にかかげる「こころのふるさと」我が家と思えることを重視して、ともに支えあっている。		

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)
Ⅲ. 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	ケアプランにいかにご本人の意向を盛り込んでいくかを重要視し、時間的制約がある中でもできるかぎり、丁寧なプランづくりの作成に心がけている。	○	時とともに変化する状況に合わせてきめ細かい取り組みが反映されることに期待します。
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	ご家族の意向や要望を面会時や電話連絡とうで出来る限りお聞きして取り組んでいる。		
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	おおむね1年ごとに見直し、実践的なケアの見直しは日々の業務の中で取り組み記録されている。		
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	通院介助や併設デイサービスとの連携ができています。		

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	本人や家族の意向を第1にかかりつけ医を決めており、医療情報の提供や、協力医療機関とご家族との面談も出来る様になっている。		
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	本人やご家族の意向を入居当初から折を見て聞くようにしているが、職員全員が共通認識を持つところまで至っていない。	○	施設としての終末ケア事例の経験もあり、本人や家族の要望と身体状況などの医療的な支援の確認がなされ、職員全員で終末ケアについての本人や家族の思いを共有できるような取り組みを期待します。
IV. 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	一人ひとりの尊厳を守り、プライバシーには十分に配慮されている。		
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	出来るかぎり本人の意向、ペースを大切に、9人それぞれの個性に配慮できるよう取り組まれている。		

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	調理は専門の職員が配置されていて食事作りには参加されていませんが、配膳や後片付けなどには積極的に参加されています。今後は食事作りにも取り組んでいきたいとの記載があった。	○	食事作りや献立づくり・買い物などの参加を検討しておられるので、生き甲斐支援に向けての取り組みとなることを期待します。
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	曜日や時間帯は決めてはあるが、ご本人の体調や要望によって配慮されている。		
(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	日常生活上の役割分担のほか、畑仕事や買い物、地域の行事への参加など積極的な支援がなされている。		
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	外出支援についてはご家族の協力もいただき、散歩や買い物などが行えている。		
(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	居室は施錠なし。玄関は施設が併設デイサービスとの関係上オートロックがされている。		

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)
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	消防署立会いのもと年2回避難訓練を行なっている。今年には夜間の訓練も実施された。近隣へは訓練実施について連絡をし理解と協力が得られている。		
(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	日頃より水分補給を配慮し、服薬時も多めに水分を取られている。おやつ時間は好みの飲み物を選べる工夫もされている。食事量を記録し、摂取量が少ないときは、好みのもので補えるようにされている。		
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	○居心地のよい共用空間づくり 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	季節の花をかざり、壁面は季節感が感じられるように変化を持たせている。		
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	出来るだけ使い慣れた家具や持ち物を持ち込んでいただき、家族の写真や仏壇をおいておられる方もある。		

※ は、重点項目。