

1. 第三者評価結果概要表

作成日 平成 21年 3月 27日

【評価実施概要】

事業所番号	2893000089		
法人名	セントケア西日本株式会社		
事業所名	セントケアホーム尼崎		
所在地	兵庫県尼崎市杭瀬寺島1丁目4-48 (電話) 06-6487-5501		
評価機関名	福祉市民ネット・川西		
所在地	兵庫県川西市中央町8-8-104		
訪問調査日	平成21年2月2日	評価確定日	2009年3月27日

【情報提供票より】(H20年12月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成19年4月1日		
ユニット数	3ユニット	利用定員数計	27人
職員数	20人	常勤	19人, 非常勤 1人, 常勤換算19.6

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋造り	造り
	3階建て	1~3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)	70,000円	その他の経費(月額)	円	
敷金	有(300000円)		無	
保証金の有無 (入居一時金含む)	無	有りの場合 償却の有無	有 / 無	
食材料費	朝食	300円	昼食	600円
	夕食	600円	おやつ	0円
	または1日当たり		円	

(4) 利用者の概要(12月1日現在)

利用者人数	27名	男性	2名	女性	25名
要介護1	9	要介護2	6		
要介護3	7	要介護4	3		
要介護5	2	要支援2	0		
年齢	平均 84.6歳	最低	60歳	最高	96歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	神村医院、千船病院、永末歯科
---------	----------------

【第三者評価で確認されたこの事業所の特徴】

セントケアホーム尼崎は杭瀬の通りから少し入った交通の便のいいところにはある。「人のケア」「家族のケア」「街のケア」を理念として、利用者の立場に立ったサービスを心がけ、認知症ケアの地域の拠点として地域の人に気軽に相談に来てもらえるホームを目指している。職員は利用者に関心を持ってもらえるように努め、家族来訪時にはよく声をかけており家族の安心度は高い。運営推進会議へ民生委員や地域の住民にも参加を依頼し、地元との交流が深まり、理念のいっそうの具現化の取り組みに期待したい。

【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) 前回の評価を受けて、さらにケアの質の向上に取り組んでいる。勉強会を取り入れ、夜間の見守り、水分摂取の確認、記録の重要性等に重点的に取り組んでいる。また地域密着サービスとして、地域とのつながりを多くするよう努めている。
	今回の自己評価に対する取組状況(関連項目:第三者4) 職員に確認して、計画作成者が自己評価を記載した。評価を通して、利用者本位の無理強いないケアが行われていると思った。介護技術、認知症ケアを充実させて、サービスの質の向上に努めつつある。
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(関連項目:第三者4,5,6) 地域包括支援センター職員、家族、法人代表、職員で定期的に開催している。ホームの報告と出席者の質疑応答、家族同士の話し合いの場にも活用しているが、民生委員や地域代表は出席していない。第三者評価結果は会議の議題にしていくことにしている。
	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) 利用者の暮らしが良くなる健康状態を、家族が知りたいて思われることを職員が記入し、家族等に毎月送っている。定期的な介護相談員の訪問や運営推進会議後の家族会の開催等で利用者や家族等の意見や苦情、不安が出やすい環境を作っている。家族のみで意見交換の機会も作り、そこのまとまった意見をもとに事業所と話し合う場を作ってみてはどうか
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) 地域密着を理念に入れ、地域住民との交流を重視して、行事に参加したり、散歩時に挨拶したり働きかけているが、共に支えあう関係には課題が残る。事業所では、民生委員や町内会の人に運営推進会議に出席を依頼したり、近所の人にホームを訪問してもらう等の取り組みを計画中である。

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	・「人のケア」「家族のケア」「街のケア」を通して、利用者の生きがいを創造する。」を理念としている。認知症ケアの地域拠点として地域の人が気軽に相談に来てもらえるホームを目指している。		
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	・朝礼、全体ミーティング、ユニットカンファレンスで理念を読んでいる。利用者には出来ることをしてもらい、家族に報告をし、地域の住民に挨拶をする等、理念の実践に取り組む工夫をしている。		
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	・地域密着を理念にも入れ、地域の人々との交流を図りたいと、行事に参加したり工夫しているが、共に支えあう双方向の関係作りに努力している。		・事業所では、民生委員や町内会の人々に運営推進会議へ出席を依頼したり、近所の人にホームを訪問してもらう等の取り組みを進めている。
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	・自己評価は各ユニットの計画担当者が職員にも確認して作成した。評価過程で、利用者本位の無理強いしないケアができていたが地域との関わりが足りないことに気付いた。昨年の第三者評価を活かし勉強会を多く持ち、ケアの質の向上に取り組んでいる。		

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	<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>・地域包括支援センター職員、家族、法人代表、職員で定期的開催している。地域の代表の出席はない。ホームからの報告と出席者の質疑応答、家族同士の話し合いの場にもしている。</p>		<p>・民生委員や町内会の人にも運営推進会議に参加してもらいグループホームの理解や協力を得て、地元との交流が深まるよう取り組まれない。</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>・事業所の問題点や判断に迷うこと等相談にのってもらっている。今後は重度化への対応等事業所のみで解決できないことを相談していきたいと考えている。</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>・利用者の暮らしぶりや健康状態等、家族が知りたいと思われることを職員が記録して、送付している。金銭管理は出納帳を作成し報告、職員異動も運営推進会議で報告後文書で知らせている。</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>・定期的に介護相談員がホームへ訪問、管理者、職員が家族等来訪時に声かけて、意見や苦情が出やすい工夫をしている。運営推進会議後、管理者も交え家族会を開き、意見交換している。</p>		<p>・さらに家族だけで意見交換する機会を作り、まとまった意見をもとに事業所と話し合ってみる機会を検討されることを期待したい。</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>・職員の異動や離職を少なくするため、研修等を通じて意欲づけを図っている。交替する場合は引継ぎや家族への報告に配慮して、ダメージを防いでいる。</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)
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	・外部研修、内部研修を充実させて、質の向上と、職員のモチベーションの向上に努めている。昼間と夜間のケアの違いや、声かけの仕方等は職員がケアを行いながらトレーニングしている。		
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	尼崎市のグループホーム、グループハウス14事業所で連絡会を持っている。連絡会では介護スタッフも参加して事例検討を行っている。又、他の事業所と交流して実習を行う取り組みもあり、職員の刺激になっている。		
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、場の雰囲気徐々に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	・家族に見学に来てもらい申し込みの意思確認をしている。ご本人をよく理解するためメモリーブック(生活歴)を家族に記入してもらう。利用当初は必要に応じ、家族の協力を求め、家族とのつながりを確認して安心して生活できるよう支援している。		
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	・食事の準備、後片付け、衣類の繕い等利用者の役割意識は強い。職員は言葉がけに注意して、利用者の思いを尊重することで、共に過ごし支えあう関係作りをしている。		

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)
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>・介護相談員に利用者が話した言葉や、生活の中でふと出た言葉を受け止め、ケアに取り入れられるよう努めている。その人らしく生活してもらえよう、いろいろな試みをしている。</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>・職員間のカンファレンスの意見をまとめ計画作成者が原案を作成する。ケアマネジャーは残存能力を大切に、家族の希望、主治医や看護師の意見を反映させ計画をまとめている。</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>・定期見直しは3ヶ月に1回行い、いつでもできていたことができなくなったり、変化に気付いたら記録して、見直しに反映させている。申し送り時の話し合いは職員の観察力に負うところが大きい。</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>・家族の状況に応じて通院や入退院時の支援をしている。個別に福祉用具の相談や紹介、外出時での介護タクシーの手配も行っている。</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)
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>・これまでのかかりつけ医を基本としており、往診の協力を得られるようお願いしている。要望に応じて、随時提携医療機関の協力も得られ、専門医を紹介してもらうなどの体制ができている。</p>		
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>・入院時本人、家族の意向を確認し主治医等と相談している。できる限り本人、家族の不安を無くすべくホームは支援していく考えである。</p>		
. 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	<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>・入浴、排泄時での声かけ等、周りの状況を見ながらその人なりの対応に努めている。毎年個人情報保護研修を行い、職員間で周知している。</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>・一人ひとりの生活ペースを重視し、好きなことをしてもらうよう、かならず本人の意向を確認するようしている。</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)
(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	<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>・メニューや食材の購入等は業者委託しており、調理はホームでしている。職員は利用者の食事介助のため一緒に食事はしていない。配膳や後片付けなど利用者が分担して関わっている。</p>		
23	57	<p>入浴を楽しむことができる支援</p> <p>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</p>	<p>・その時々で本人に入浴希望を確認している。無理強いはいしないで声かけのタイミングを見て入浴してもらうよう勧めている。</p>		
(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	<p>役割、楽しみごと、気晴らしの支援</p> <p>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</p>	<p>・自分で洗濯や掃除をする人、食事の配膳や後片付け等を日常的にする人などその人なりの役割をもっている。編み物や手芸に精を出して根気良く続けている人などには、作業しやすい配慮に努めている。</p>		
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>・天候やその日の利用者の体調にもよるが、個々の要望に沿った外出等の支援は十分とはいいがたい。</p>		<p>・個々の希望の把握、声かけなどを工夫されてみてはどうだろうか。</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>・1階は施錠している。</p>		<p>・鍵を掛けることの閉塞感を少しでも軽減できる余地はないだろうか。</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)
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>・年2回の避難訓練を利用者とともにやっている。夜間想定はまだ行えていない。</p>		
(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>・食事量や水分摂取量は記録している。水分摂取の少ない人には好みの飲料や、ゼリーなどを、その人の状況に併せて飲んでもらっている。</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>・室温や換気は24時間好温に保たれている。居間には観葉植物が置かれ、個別にくつろげるソファコーナーがあり、思い思いに過ごせる。日差しもカーテンにより適度に保たれている。</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>・自宅の環境に近い家具の配置、身近な日用品など、家族と相談してできるだけ馴染みの環境に近づけるよう配慮している。</p>		

 は、重点項目。