

## 1. 第三者評価報告概要表

作成日 平成21年4月29日

### 【評価実施概要】

事業所番号	2873400614
法人名	有限会社アキタケメディカル
事業所名	アキタケディカル 「さくら」グループホーム
所在地	兵庫県神崎郡神河町吉富 1 5 9 7 - 1 (電話) 0790-32-3690
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2月12日 評価結果確定日 平成21年5月12日

【情報提供票より】 (20年1月15日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 14 年 10 月 1 日
ユニット数	1 ユニット 利用定員数計 9 人
職員数	9 人 常勤 7人, 非常勤 2人, 常勤換算 8.1人

### (2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り
	1 階建ての 1 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)	31,000 円	その他の経費(月額)	19,000 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	円	昼食	円
	夕食	円	おやつ	円
	または1日当たり		1,000 円	

### (4) 利用者の概要 (1月15日現在)

利用者人数	9 名	男性	名	女性	9 名
要介護 1	1	要介護 2		2	
要介護 3	3	要介護 4		1	
要介護 5	2	要支援 2			
年齢	平均 84.7 歳	最低	76 歳	最高	91 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	神崎総合病院、桐月歯科
---------	-------------

### 【第三者評価で確認されたこの事業所の特徴】

幹線道路から少し入ったところにあり、母体が病院で介護センターも併設されたホームである。近くには総合病院もあり、緊急時の入院や相談・母体病院からの往診も可能で、緊急時の体制が整えられている。利用者の退去などの移動も少なく、落ち着いて生活できている。少しずつではあるが地域との交流機会が増え、地域行事にも参加出来る様になり、地域の理解も深まりつつある。利用者の心身状態に合わせるよう心掛けており、ホーム内はデイサービス等にも自由に行き来されている。職員が落ち着いて対応が出来ており、家庭的な雰囲気が感じられる。

### 【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)
	第三者評価を受けたあと、職員での会議はもちろん運営推進会議でも内容を報告し、改善策を検討している。地域との交流・研修計画や内容・介護計画の見直しと気付きメモや個別処遇計画の利用など具体的に取組み始めている。地域交流に関しては運営推進会議で検討する事で、飛躍的に改善した。
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)
	第三者評価の意義を理解してもらうよう各関係者には説明、理解をを得てもらおうと努めている。ホーム職員にも自己評価として評価の項目ごとに考えを記述してもらい、ケアの振り返りを勧めている。
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)
	運営推進会議は定期的に開催。ホームの事業報告や評価内容の検討や改善に困っている内容について意見を求めている。家族も参加し、活発な意見交換が行なっている。不参加の家族には事前に参加のアンケートと一緒に意見やコメントを求めている。会議の議事録は家族にも報告書を送付している。地域包括センターと市役所の職員が交代で参加している。市職員からも他施設の情報等を得ることも多く、サービスや経営上の参考になっている。
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)
	家族会を年2回開催し、家族同士の交流が盛んである。家族会の中でも個人的な要望等はあるが、施設全体の運営に対する苦情は出てこない。家族からの意見が出やすいように雰囲気作りを心がけている。日々のケアの内容等を送付しており、随時の連絡も電話等により対応しており、面会時にも職員から話し掛け、意見を聞くようにしている。
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)
	日頃より散歩に出かけて挨拶し、スーパーへの買い物にも出かけ協力してもらっている。小学生の慰問を受け入れたり、行事の際に訪問したり交流している。今年度初めて地域の花見に招待されたり、夏祭りの際には区長の協力もあって多数の住民が参加できた。

## 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)
<b>理念に基づく運営</b>					
<b>1. 理念と共有</b>					
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	ホーム独自の理念を掲げている。実際に地域との交流は内容的に進展しているが、理念の中で言葉として表現できていない。		理念については、職員と共に、地域との交流を理念に表現できるよう作り上げられることを期待する。
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	新人に対しては、オリエンテーション、ミーティングの中で繰り返し説明を行っている。研修や会議の機会は昨年より増加しており、その場で理念の再確認をしている。日々のケアの記録の「気付きメモ」の利用も理念の実施に向け役立っている。		
<b>2. 地域との支えあい</b>					
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	地域から花見に招待されたり、夏祭りの際には区長の協力もあって多数の住民が参加したり、区役員との交流も盛んに行われている。住民の理解が良い方向に変わってきつつあるのも事実である。今後は隣保長にも呼びかけを行い、より多く参加してもらえるよう努める予定である。		

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)
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
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>第三者評価の意義を理解してもらうよう各関係者には説明し、理解を深めてもらうよう努めている。ホーム職員にも自己評価として評価の項目ごとに考えを記述してもらい、ケアの振り返りを勧めている。</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>運営推進会議は約3ヶ月ごとに行っている。家族も参加し、活発な意見交換が行なえている。家族には事前に参加のアンケートと一緒に意見やコメントを求めているが、なかなか返ってこないのが現状である。会議の議事録を家族にも送付し、報告を行っている。</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>運営推進会議には地域包括支援センターと市役所の職員が交代で参加している。市の職員からも他施設の情報等を得ることも多く、交流は深くなりつつあり、サービスや経営上の参考になっている。</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)
<b>4. 理念を実践するための体制</b>					
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>家族会は年2回実施しており、家族同士のつながりも深く話し合いが盛んに行われている。日々のケアの内容と出納は担当者から毎月送付しており、随時の連絡も電話等により対応している。また、家族来訪時などにはスタッフからも声かけを行い利用者本人の状態報告を行うようにしている。</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>家族会の中でも個人的な要望等はあるが、施設全体の運営に対しての苦情や意見は出てこない。家族からの意見が出やすいように雰囲気作りを心がけている。意見や不満・苦情をより表しやすい仕組みづくりについて検討の必要性を感じている。</p>		<p>苦情は出てきていないが、常に家族が意見を言いやすいか、話をされている中で苦情と捉えたほうが良い事ではないのか等、職員全体で話し合う機会は持た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>職員の異動について、利用者・家族の不安や不満を職員が聞きだせるように努めている。月1回の利用者の状態報告時に新入職者の紹介を家族に行っている。職員の意見や話を傾けるようにしており、新入職員には、入居者ごとの介護方法を綿密に説明、指導を行い離職を抑え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)
<b>5. 人材の育成と支援</b>					
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た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>内部研修は年間研修計画を立て、昨年より研修回数を多くもっている。特に認知症についての研修は、職員同士の議論が活発になり、研修内容が充実し職員定着率の向上につながっている。外部研修に関しては、案内を張り出し参加希望を募り参加支援を行っている。新入職者研修は、管理者が対応しており介護技術や認知症の方への対応等の説明・指導を行っている。</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>神河町の総合病院がケアステーションとなり、職種別に研修の計画が組まれている。夜間帯なので参加しやすく、異職種の意見も聞けるため参考になることが多く、役立っている。また、グループホームの連絡会も2年目となり、職員はもとより、利用者の交流も行なえるよう発展している。</p>		
<b>.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
<b>1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応</b>					
12	26	<p>馴染みながらのサービス利用</p> <p>本人が安心して、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>本人が安心して馴染めるよう雰囲気とペースを考慮している。日帰りでの利用から始めて徐々に短期間の泊まりを経験していただくから入所に繋げるよう努めている。</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)
<b>2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援</b>					
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	スタッフのペースになってしまう事もあった為、職員間で注意しながら利用者のペースになるよう心掛けている。普段の生活の中で昔得意だったことを教えてもらったり、利用者の目線で共に生活できるよう努めている。		
<b>その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント</b>					
<b>1. 一人ひとりの把握</b>					
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	入居前の生活状況や習慣等を把握し、入居後も希望や思いを理解しようと努めている。なかなか探り出せないこともあるが、気付きメモを利用して、生活の中で些細な変化や表情・行動などを把握するようにしている。職員が、まず身近な食事と入浴について、利用者の意思を抽出できるよう努めている。		
<b>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</b>					
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	計画作成担当者は、利用者や家族から意向や要望を聞き、個別的な計画が立てられるよう心掛けている。職員がいつでも見られるよう、カードクスを利用し、計画を把握し、徹底しやすいよう改善している。センター方式の一部を導入したいと考えている。職員全体で、利用者の特徴や性格・考え方・生活暦等をさらに把握し見やすい様式に改善できるよう取り組んでいる。		入所時だけでなく、日々の生活や面会時等で職員それぞれが得た情報を集めていく事で、分かっていくこともある。職員化共通理解するためにも書類の整備が更にすすむよう、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)
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>介護計画の見直しは3～6ヶ月に1回を基本としている。利用者の個性を生かした計画になるよう担当者が個別処遇計画を作成している。介護計画の期間内でも、気付きメモや個別処遇計画書を基に月1回個別ケアの見直しを行ない、早めの対応が出来るようにしている。</p>		<p>昨年より個別処遇計画が新たに活用できている。職員共通理解のために作成しており、内容や活用方法を更に深めていけるよう、検討される事も期待する。</p>
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>					
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>家族の状況や希望により柔軟に対応している。受診同行を行ったり、利用者が入院となった場合には、面会や洗濯、早期退院に向けて病院との連携を取るなど、家族の意向も聞きながら対応している。</p>		
<b>4. より良く暮らし続けるための地域資源との協働</b>					
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>入所時に本人や家族の希望を聞き、かかりつけ医に受診できる体制がある。職員が同行受診した場合は、結果を報告している。家族が同行される場合には、日頃の様子も伝え、受診結果も報告してもらうなど情報交換を行っている。</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>重症化した場合・終末期のホームの考え方を入所時や折を見て家族に話しているが書面化するまでには至っていない。かかりつけ医とも、話し合っているが書面化はしていない。状態の変化時にはかかりつけ医を交えて検討し、次の療養場所を紹介している。</p>		<p>重度化した場合や終末期の事業所の対応について書面化することが望まれる。また、状態の変化に応じて繰り返しの話し合いと段階的に利用者・家族の意向を確認し状態や意向の変化に対応していく取り組みを期待する。</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)
<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>個人情報に関しては職員全員と誓約書を交わしている。個人情報に関しては、機会がある毎に繰り返して話し、研修も行ない、徹底が出来るよう取り組んでいる。言葉使いなど、利用者の誇りを傷つけないような対応が出来るよう、配慮している。</p>		<p>個人情報については今年度の課題としており、権利・擁護の研修を計画されることを期待する。</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>ホームの大まかな生活の流れはあるが、利用者の希望や体調に合わせ、臨機応変に対応するよう心掛けている。今年度は利用者の希望もあり夜間の外出も実行できた。利用者の要望がある場合は尊重するようにしているが、利用者全員が出来ているとはいえない。</p>		<p>認知症が進行するに伴って、意思疎通が難しくなる。利用者の生活暦や家族との連携を密にし、現状で満足せず、より利用者本位の過ごし方になるかを話し合い検討する機会を持つことを期待する。</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>ホームで調理する日を週2日昼のみから、週3日昼・夕に増やしている。利用者と一緒に買い物に行き好きなものを選ぶなど食事の一連の作業の中で役割を持ち、力を発揮できるよう支援している。利用者の体調や咀嚼・嚥下能力にあわせ、刻んだり、とろみをつけるなどの工夫がなされ、おいしく食べられるよう配慮が出来る。</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	夜間入浴は職員の勤務の関係で難しいが、出来る範囲で利用者の希望にあわせるようにしている。体調が悪いときや夜間の入浴希望者には足浴を行なうなど出来る限りの対応をしている。仲の良い利用者同士が温泉気分を味わいながら入浴したり、利用者の好みの温度にするなど、入浴を楽しむ工夫がされている。		
(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	利用者の生活歴や楽しみごとを把握し、能力にあわせ、友達の見学を受け入れたり、地域の行事に参加、併設のデイサービスへの参加など場面づくりを行なっている。食事の配膳や片付け、買い物など無理のない範囲で出来るよう配慮している。		
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	利用者自身からの外出の訴えは少ないが、職員が声かけをして買い物に行ったり、外出先を選んでもらうなど利用者本位で支援が出来るよう工夫がされている。リハビリが必要な利用者にも、身体機能が維持できるよう支援を行なっている。		

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)
(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	身体拘束は現在行なっていない。拘束しないことをホームの方針としており、研修も行なっている。デイサービスの職員等も協力し合っており、夜間以外は開放しており、自由に出入りが出来るようにしながらも、安全に目が行き届くよう配慮している。		
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	避難訓練は年2回、利用者や職員が参加して行っている。水害については施設全体での取り決めは行なっているが、災害別の避難方法や体制づくりは充分ではない。運営推進会議では災害時の対応など話し合っているが、地域の協力体制づくりは、すすんでいない。		夜間の想定を行い、職員が少ない中でどう動いていくか、実際の誘導方法等、全職員が対応できるような体制づくりが期待される。地域の役員との連携が取れつつあり、地域の協力体制について検討できる機会が持てそうである。運営推進会議等を利用しながら、地域の消防団や近隣の住民の方に、理解を求めつつ体制づくりが出来る事を期待する。
(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	食事量や水分量は大まかに把握し、月1回の体重測定を参考に利用者にあった食事量となるよう食事量の管理も行なっている。栄養バランスについての知識を深めるよう職員研修の機会を設けることを考えている。		

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	開放感があり、訪れやすい雰囲気作りが出来ている。さりげなくトイレやホールなどに花を飾ったり、利用者の手作りの作品を飾って季節感を出している。共有スペースにはあちこちに椅子が置かれ利用者個々のADLの状態により自立して動けるようにしており、畳の上にはこたつが置かれ利用者が思い思いに過ごせるようにしている。対面キッチンで調理する職員と会話を楽しんでおり、日々の生活動きを活用しながら暮らしの場として居心地よく過ごせる空間となっている。		
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	利用者が安心して生活できる空間作りを心掛けており、家庭で使用していた家具はもちろん写真や手作りの作品を飾っている。持込が少ない利用者に関しても、家族と相談したり、職員と一緒に工夫している。		

 は、重点項目。