

1. 第三者評価報告概要表

作成日

平成21年3月25日

【評価実施概要】

事業所番号	2895000038		
法人名	(株)日本福祉総合企画		
事業所名	有馬温泉郷グループホームくらく園		
所在地	神戸市北区有馬町204番 (電話) 078-903-4343		
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24日	評価結果確定日	平成21年5月27日

【情報提供票より】 (20年11月10日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 19年 10月 1日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	21 人
職員数	23 人	常勤10人, 非常勤13人, 常勤換算10.5人	

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 一部鉄造り 2階建ての 地上2階地下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)	90,000 円	その他の経費(月額)	15,000 円	
敷金	有(500000円) 無			
保証金の有無(入居一時金含む)	有() 円) 無() 円)	有りの場合償却の有無	有 / 無	
食材料費	朝食	300 円	昼食	470 円
	夕食	480 円	おやつ	食材費に含む 円
	または1日当たり 円			

(4) 利用者の概要 (11月10日現在)

利用者人数	21 名	男性	5 名	女性	16 名
要介護1	7	要介護2	6		
要介護3	5	要介護4	1		
要介護5	2	要支援2	0		
年齢 平均	85.2 歳	最低	63 歳	最高	97 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	先山クリニック 近藤内科クリニック 桑原歯科 芦田眼科		
---------	-----------------------------	--	--

【第三者評価で確認されたこの事業所の特徴】

有馬温泉駅から徒歩5分の所に位置した穏やかな川の流れと緑豊かな山間の自然に囲まれ、広い庭園が広がる開放的なグループホームである。
「ゆったりと流れる時を大切に、地域住民とともに暮らすことを目的とします」の理念を掲げ、町内の清掃活動に加わり、地域の小学校、保育園園児との交流など世代を超えたつながりもある。定期的に発行している広報紙を近隣に配布し、ホームを身近に感じてもらえるよう働きかけ近隣住民との交流を継続している。ご利用者の健康管理体制も整っており、かかりつけ医の往診と24時間の連絡体制で対応が可能となっている。また、看護師による日々の健康管理や状態変化に的確に対応できるよう整備されている。管理者・職員は日々の生活の中で一人ひとりの生活歴を把握して、ピアノの演奏や手芸・習字・園芸等、楽しみごとの場面を引き出し、ご利用者一人ひとりの楽しみの時間を生活に織り込むように工夫し、支援している。

【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) 第三者評価については職員会議で評価結果をもとに改善に向けた検討がなされている。前回評価後に検討していた同業者との交流については、地域のケアネットワーク施設部会への参加など定期的な集まりの中で他のグループホームとの交流も増じてきている。
	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) 自己評価はユニット会議・リーダー会議・全体会議を通じて職員間で意見を出し合い、管理者が最終的に個々の考えを集約している。運営推進会議の中で評価結果を公表し、参加メンバーから意見をもらえるよう働きかけている。
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り組み(関連項目:第三者4,5,6) 会議は利用者の家族代表・民生委員・地域包括支援センター職員・医師の参加のもと定期的開催している。利用者の現状や行事の様子・第三者評価結果等報告している。各参加メンバーから出された助言や要望を職員間で検討後、次回の会議開催時に改善策として報告できるよう速やかな対応を心掛けている。
	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) 家族の面会時や電話・電子メール等にて利用者の様子を迅速に伝えている。また年4回発行している広報紙を家族に配付している。家族からの相談や苦情については、面会時や運営推進会議等でホームに率直に言えるよう働きかけ、改善に向けての速やかな対応を心掛けている。状況に応じて苦情相談受付表に記録しておく体制も整えている。
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) 自治会に所属し、班活動への参加や町内の清掃活動に加わり、近隣住民との交流が継続している。地域の小学校の運動会や文化祭への参加、保育園園児との交流など世代を超えたつながりもある。年に4回発行している広報紙を近隣に配布し、ホームを身近に感じてもらえるよう働きかけている。

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)
. 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	「ゆったりと流れる時を大切に、地域住民とともに暮らすことを目的とします」の理念を掲げ、地域密着型サービスとしての事業所の役割を果たすべく日々のケアに努めている。		
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	理念は定期的に行われている職員会議やカンファレンス・申し送り等の中で話し合わせ、職員への意識付けが図られている。また、新人職員には新人研修の中で具体的に説明している。事業所玄関や事務所等に理念を分かりやすく掲示している。		
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	自治会に所属し、班活動への参加や町内の清掃活動に加わり、近隣住民との交流が継続している。地域の小学校の運動会や文化祭への参加、保育園園児との交流など世代を超えたつながりもある。年に4回発行している広報紙を近隣に配布し、ホームを身近に感じてもらえるよう働きかけている。		

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)
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	第三者評価については職員会議で評価結果をもとに改善に向けた検討がなされている。自己評価はユニット会議・リーダー会議・全体会議を通じて職員間で意見を出し合い、管理者が最終的に個々の考えを集約している。運営推進会議において評価結果を公表し、参加メンバーから意見をもらえるよう働きかけている。		
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	運営推進会議は利用者の家族代表・民生委員・地域包括支援センター職員・医師の参加のもと4カ月に1回開催している。ホームの行事について・利用者の状況・第三者評価結果等について報告している。各参加メンバーから出されたそれぞれの視点からの助言や要望を、職員間で検討後、次回の会議開催時に改善策として報告できるよう、速やかな対応を心掛けている		地域との連携に努め地域に開かれたホームである為に、運営推進会議はおおむね2カ月に1回程度の頻度での開催が望まれる。
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	地域のケアネットワーク施設部会に定期的に参加するようになり、部会を通じて市や地域包括支援センターとの関わりが増している。		

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)
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>家族の面会時に利用者の様子を伝えるよう働きかけ、体調の変化があった時等は電話や電子メールを使って迅速に連絡するよう取り組んでいる。また年に4回広報誌を配付し、ホーム内での行事の様子や利用者の日々の暮らしぶりを伝えている。</p>		<p>今後は利用者一人一人の健康状態の現状や対応等についても家族と確実に情報共有ができるよう、定期的に文書として配布する等検討する事を期待する。</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>重要事項説明書にホームや本社の相談窓口・外部苦情相談機関を明示し本人や家族に説明している。面会時や運営推進会議等で家族が相談や苦情を伝えやすいよう配慮し、改善について職員間で検討し家族への速やかな報告・対応ができています。状況によっては苦情相談受付表に記録として残せる体制を整えている。</p>		<p>苦情相談の記録について、事業所としての対応の経過や改善結果が本人や家族にも分かりやすい記録となるよう、様式の更なる工夫を期待する。</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>利用者のダメージを考え法人内での異動は極力行わないよう配慮している。各ユニット間での職員の異動はあるが、利用者もユニット間を自由に移動しており、利用者間や職員との交流の機会が保たれ、馴染みの関係が維持されている。職員の退職については家族等の気持ちに配慮しながら不安感が生じないような報告や説明を行っている。</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)
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	認知症実践者研修やケアネットワーク会議での研修等、外部研修の情報を提供し職員の参加を勧めている。参加後の報告書をもとにホーム内での伝達研修の機会を増やしていけるよう検討している。職員の退職等変動の多い時期もあった為、研修計画の策定や内部研修の実施については検討の余地がある。		管理者は職員研修の確保の為に積極的に働きかけようとの思いがある。今後は研修計画の策定のもと内部・外部研修の充実が望まれる。
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	北区のケアネットワーク施設部会に昨年10月頃より参加し、年4回ほどの集まりの中で他のグループホームとの交流も図られている。部会内では、テーマを決めた研修の実施の機会もあり、職員も参加できるよう取り組んでいる。		
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	入居希望があれば管理者やケアマネージャー等が自宅へ訪問し、ホームでの暮らしについて説明し不安の除去に努めている。施設見学も勧めるとともに、空室があれば体験入居もできる体制を整え、本人の視点に立った支援ができるよう十分な話し合いの機会を確保している。		

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)
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	職員は、個々の利用者の生活歴や関心のある事・得意な事を把握し、利用者の体験談や昔の出来事等を聞き、学び教えてもらう機会を作っている。また利用者が日常の役割に取り組む中で、調理や配膳・洗濯ものの片づけ等を職員とともに助け合い支え合いながら行っている。		
. 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	サービス利用時の事前面接で自宅を訪問し本人の思いや暮らしぶりを把握し、ホームでの暮らしに反映できるよう取り組んでいる。入居後も会話の中や行動・表情・しぐさ等から本人の気持ちをくみ取り、カンファレンス等で情報を共有し合い、利用者一人一人に沿った個別性のあるケアができるよう取り組んでいる。		
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	本人・家族から得た情報をもとにアセスメントを実施し個々のニーズを明確にしている。職員間で検討した後に原案を作成し、計画作成担当者との最終の話し合いのもと介護計画作成に至っている。介護計画は家族の納得が得られるよう説明を行っている。		

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)
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>介護計画は定期的には4カ月に1回の見直しが実施され、利用者の体調の変化や家族の要望に応じて随時見直すよう配慮している。毎月のユニット会議の中で利用者の経過記録等を参考にカンファレンスを行い、個々の変化に応じて見直しや更新等が速やかに実施できるよう取り組んでいる。</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>利用者や家族から医療機関への受診依頼時は同行している。個別の買物の付き添い・入院時の送迎・入院の方のお見舞いを兼ねて洗濯物を取りに行くなど柔軟な対応を行っている。医療連携体制加算の導入にて看護師による日々の健康管理や状態変化に的確に対応できるよう連絡体制を整えている。</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>かかりつけ医は、協力的で運営推進会議メンバーとして参加するとともに、週1回の往診と24時間体制での連絡対応も可能となっている。医療連携加算体制をとっており看護師の週2回の訪問があり健康管理を行っている。</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)
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>ターミナル対応の体制を整えている。医療連携加算体制の中で看護師の訪問があり、的確な指示を受けることが可能となっている。介護職員も病院勤務経験のある職員を中心に研修を重ね、緊急時などかかりつけ医との連絡体制を整えている。ターミナルケアが必要になった時の為に家族と契約を交わしている。</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>ホーム便りに載せる写真は出来るだけ個人が特定できないような配慮しているが、写真によっては家族の了解を得て掲載する場合もある。お名前の呼び方にも配慮している。</p>		<p>個人情報は使用目的と方針を明確にし、入居者や家族に使用同意書等で了解を得ることが望ましい。</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>職員のペースですすめることなく、個々のペースに合わせ希望に沿った対応を行っている。朝・夕の食事時間は幅を持たせ利用者の要望も尊重している。家族が食べ物を持って来られた時は部屋で食べて頂き、後刻、摂取量等を聞くなど状況の把握を行っている。</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)
(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	献立は食材の搬入している業者が立て、主たる調理は職員がしているが、ご利用者の力量・その日の体調に応じて、きざみや皮むき・片付け等は手伝ってもらっている。朝食は米飯・パンの好みに対応している。		
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	入浴は2日に1回午後に入浴を実施している。入浴を拒否される方には強制せずに個々に対応を工夫して誘導している。自分で入浴できる方は安全面・プライバシーの配慮しながら希望に沿って支援している。夜間の入浴を望まれる方には、足浴をしてもらっている。		
(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	一人ひとりの生活歴を把握して、ピアノ演奏や手芸・習字・園芸等、楽しみごとの場面を引き出し、また、アクティビティの提供や食事作り・洗い物の片づけ等家事での役割分担があり、利用者の意向に沿って支援している。ご利用者一人ひとりの楽しみの時間を生活に繰り込むように工夫し、支援している。		
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	買物・散歩には職員が付き添ったり、一人で出かけられるご利用者は自由に外出するなどケースバイケースで対応をしている。散歩は庭が広く自由に出られるが、近隣への散歩は家族か職員が対応している。		

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)
(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	既存の建物を使用しているため、エレベーターホールが死角になっており、家族の要望もあり安全面を考慮して玄関のみ施錠されている。ホーム内は自由に行き来でき、階段も自由に昇降しており、開所来階段の事故はない。また、園庭も広く、自由に出入りでき、閉塞感は感じられない。		
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	年に1回、夜間想定で職員3人体制の避難訓練を行っている。消防から火災発生時には入居者をベランダと庭に避難するよう指導を受けている。事務所には消防との直通電話が設置されている。管理者は消防団に所属し、災害等に地域と連携が図れるよう働きかけている。		
(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	日々の食事量や水分量はチェック表に記録をして、個人記録に貼付している。職員の提案で入居者の健康管理や行動パターンなど一人一人の1日を記録することを試行中である。		

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)
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	居間は季節を感じさせる写真や手芸作品・装飾品等が置かれ温かみを感じられる空間となっている。しかし認知症の状態により花を飾ったり装飾品を置く等ができにくい状況のフロアーもある。		
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	利用者一人一人の思いに配慮した居室となっている。利用者が過去の生活が持ち込まれるように家族に依頼し、作品や仏壇などを持ち込まれている。		

は、重点項目。