

1. 第三者評価報告概要表

作成日 平成21年2月9日

【評価実施概要】

事業所番号	2873002691		
法人名	有限会社 シニアケア		
事業所名	シニアケア塚口		
所在地	尼崎市南塚口町 8 - 3 - 1 5 (電話) 0 6 - 6 4 2 8 - 2 9 4 5		
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20年12月26日	評価結果確定日	平成21年3月27日

【情報提供票より】 (20年11月21日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 1 3 年 5 月 9 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	23 人	常勤7人, 非常勤16人, 常勤換算	人

(2) 建物概要

建物構造	木造ラスモルタル 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)	80,000 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(300,000 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		1,150 円	

(4) 利用者の概要 (11月21日現在)

利用者人数	17 名	男性	1 名	女性	16 名
要介護 1	2	要介護 2		1	
要介護 3	7	要介護 4		2	
要介護 5	5	要支援 2			
年齢	平均 83.4 歳	最低	72 歳	最高	92 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	北村クリニック・高田循環器内科・大塚整形外科・白壁診療所 徳永歯科クリニック・よこた芳友クリニック
---------	--

【第三者評価で確認されたこの事業所の特徴】

駅・商店に隣接した住宅地に位置し、買い物・外出の利便性と静かな環境に恵まれた立地条件にある。なじみのある環境・なじみのある人間関係を理念に掲げ、地域交流と職員の定着に努め、ご利用者が安心して暮らせる生活環境を提供している。食事を毎食、献立から買い物・調理・後片付けまでご利用者と職員が協働する他、家事全般や花の手入れなどの手作業により、ご身の機能低下の防止・生活の活性化に取り組んでいる。外出に力を入れ、買い物・散歩などの日常的な外出はほぼ毎日行い、季節に応じた行事としての外出・個別の外出も積極的に行っている。ご家族の訪問も多く、ご家族への報告・ご家族からの意見・要望の聴取をきめ細かく行い、信頼関係を構築している。

【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)
	前回の評価結果は職員間で回覧し会議で話し合い、ご家族には運営推進会議や家族会で報告している。介護計画の充実と見直し、会議の定期的な開催など、優先順位をつけて改善に取り組んでいる。
重点項目	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)
	今回の自己評価票は常勤の職員全員が記入し、フロアー長がまとめたものをホーム長が確認し完成させた。全員で取り組むことにより、日々の業務を振り返りと確認に役立てている。
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)
	運営推進会議は、町会長・民生委員・保護司・市職員・地域包括支援センター職員・ご家族など、多方面からの参加者により、3ヶ月に1回のペースで開催されている。ホーム・ご利用者の状況報告に加えて、行事・外部評価結果・避難訓練など随時の議題で意見交換が行われ、サービスの向上に反映できるように取り組んでいる。回数を重ねることに会議が活性化され、話し合いが活発に行われている。
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)
	ご家族の来訪が多く、来訪の際に意見・苦情・要望が表しやすい雰囲気作りを努めている。運営推進会議・家族会でも意見交換できる機会を設け、家族会ではホーム職員を交えず話し合い率直な意見が聴取できるような取り組みもある。年数を重ねるにつれ、ご利用者とホームのなじみの関係が構築され、表明される意見・要望が増え、意見・要望については適切に受け止め柔軟に対応している。苦情については、会議で話し合い、改善に向けて職員全員で取り組んでいる。
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)
	地域交流を理念に掲げ、町会長・民生委員などの協力を受けて、地域の行事に参加したり、町内会の集会所としてホームの1室を提供するなど積極的に取り組んでいる。老人センターの催しに参加し地域の高齢者や子どもたちと過ごす機会を持ったり、消防訓練には地域の協力があるなど良好な関係が保たれている。

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)
1. 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	基本理念が、わかりやすく簡潔に6文にまとめられている。基本理念の中に「地域と共に育てていく」、運営方針の中に「家庭的な環境の下」という地域密着型サービスとしての役割を明文化し、その実現に向けて取り組んでいる。		
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	温かみのある大きな木製のボードに「運営方針」と「基本理念」が明文化され、玄関の見やすい場所に掲示され、職員が日常的に目にし認識できるように取り組まれている。理念は、簡潔でわかりやすく具体的なため、ミーティングなどで確認しながら、日々のケアの実践に活かされている。		
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	地域交流を理念に掲げ、町会長・民生委員などの協力を受けて、地域の行事に参加したり、町内会の集会所としてホームの1室を提供するなど積極的に取り組んでいる。老人センターの催しに参加し地域の高齢者や子どもたちと過ごす機会を持ったり、消防訓練には地域の協力があるなど良好な関係が保たれている。		

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)
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	前回の評価結果は職員間で回覧し会議で話し合い、ご家族には運営推進会議や家族会で報告している。介護計画の充実と見直し、会議の定期的な開催など、優先順位をつけて改善に取り組んでいる。今回の自己評価票は常勤の職員全員が記入し、フロア長がまとめたものをホーム長が確認し完成させた。全員で取り組むことにより、日々の業務を振り返りと確認に役立てている。		
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、町会長・民生委員・保護司・市職員・地域包括支援センター職員・ご家族など、多方面からの参加者により、3ヶ月に1回のペースで開催されている。ホーム・ご利用者の状況報告に加えて、行事・外部評価結果・避難訓練など随時の議題で意見交換が行われ、サービスの向上に反映できるように取り組んでいる。回数を重ねるごとに会議が活性化され、話し合いが活発に行われている。		多方面からの参加者の協力を得て、運営推進会議が定着化・活性化しつつあるため、今後は2ヶ月に1回の開催に向けて取り組まれることを期待する。
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	市の職員が、ホームの運営推進会議に参加すると共に、尼崎市グループホーム連絡会にも3ヶ月に一度のペースで参加し、情報・意見交換をしいる。介護相談員が月に3回程ホームを訪問し、ご利用者とのかかわりも深く、行事への積極的な参加もあり、ホームと密に連携がとれている。課題・困難事例などあれば、その都度、窓口・電話などで市に相談している。		

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>ご家族の来訪が多く、来訪時に申送りの記録を基に体調・生活の様子を詳細に報告している。毎月ホーム新聞を発行して行事の予定や報告などホーム全体の情報を提供すると共に、ご利用者一人ひとりの生活状況・健康状態・連絡事項などを、個別の報告書により毎月報告している。随時の報告は電話により、行われている。</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>ご家族の来訪が多く、来訪の際に意見・苦情・要望が表しやすい雰囲気作りに努めている。運営推進会議・家族会でも意見交換できる機会を設け、家族会ではホーム職員を交えず話し合い率直な意見が聴取できるような取り組みもある。年数を重ねるにつれ、ご利用者とホームのなじみの関係が構築され、表明される意見・要望が増え、意見・要望については適切に受け止め柔軟に対応している。苦情については、会議で話し合い、改善に向けて職員全員で取り組んでいる。</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>利用者や家族への影響に配慮し異動はなるべく少なくするよう取り組んでいるが、隣接する法人内グループホーム間での異動は想定しており、その際にはスムーズに行うために日頃より連携を保つようにしている。異動の状況についてはホームの新聞等で家族に知らせている。</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	<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</p>	<p>新人の研修期間は3ヶ月間設けており、担当を決めてOJTを行なっている。外部研修の案内は随時通知し、参加を奨励している。職員の立場・経験に応じて資格取得の研修の振り分けも行い、レベルアップに意欲的に取り組めるように支援している。今年度は年間計画を立て内部研修を実施していくことを検討中である。</p>		<p>全職員の質の均一化と向上がサービスの質の向上に反映することを目指し、計画的な内部研修の実施により働きながら学びの機会を確保することが望まれる。</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>3ヶ月に1回開催される尼崎市グループホーム連絡会に参加し、グループホーム間で職員の交換研修を年に一度行い、お互いの情報を交換し、サービスに活かせるよう取り組んでいる。研修会や学習会の機会も設け、管理者だけでなく職員間の交流にも意欲的に取り組んでいる。</p>		
.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	<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>ご利用者とご家族に見学の機会を設けると共に、ご利用者の自宅まで足を運び生活環境・生活状況を把握し、入居後の生活に円滑に移行できるように努めている。新しいご利用者については、ホームに馴染めるまで職員が側に付き添うようにして対応している。</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. 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	「なじみのある手作業による明るく楽しく生き活きた生活空間をつくる」という基本理念の下、日常生活の買い物・調理・掃除などの家事や、花の手入れなどの作業を協働することにより、ご利用者から学びながら共に過ごし支えあう生活を大切にしている。コミュニケーションを重視し、生活の中で喜怒哀楽を共にできるように、取り組んでいる。		
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	入居時の詳細なアセスメントにより、ご利用者・ご家族の希望・意向が把握できるように取り組んでいる。入居後も日々の関わりからご利用者の希望・意向を汲み取るよう意識している。ご利用者の重度化や疾患のため希望・意向に副うことが困難な場合もあるが、ケアプランに反映させて、実施できるように努力する姿勢がうかがえる。		
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	ケアプラン等から、ご利用者とご家族の希望・意向を抽出し、管理者・計画作成責任者・職員が話し合い、意向に副った生活を支援する個別性のある計画を作成している。作成後は、ご利用者とご家族の同意を得ている。		

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>体調・状況の変化、ご家族などからの希望がある場合は、随時早急に見直しを行い現状に即した介護計画を作成している。毎月実施しているカンファレンスで、安定しているご利用者も含めて、全員のご利用者について見直しの必要性について検討している。定期的には3ヶ月に1回見直しを行い、ご家族の同意を得ている。</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>医療連携体制加算を導入すると共に、状況と必要に応じて、かかりつけ医への受診支援・入院中の支援・インスリンなど医療処置を受けながらの生活の継続への支援などを行っている。ご利用者一人ひとりの希望に応じた、個別の遠方への外出支援もできる限り実現できるように取り組んでいる。</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>多くのご利用者が入所以前からの主治医の往診・受診を継続されており、連絡・報告を密にし連携が取れるように取り組んでいる。ホームとしても、24時間対応可能な協力医との連携・月に1回の定期健診・看護師による健康管理など、ご利用者が健康に安心して過ごせるような体制を整備している。</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)
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>重要事項説明書・補足事項として、重度化・看取りに関する指針を明文化し家族の意向を確認すると共に同意を得ている。状況に応じて主治医・ご家族・職員で話し合いを重ね、ご家族の意向を確認しながら、方針を統一して支援している。</p>		<p>重度化・看取りについて、職員全員がホームの基本理念や指針を理解し、そのための知識・技術などが習得できるように定期的な研修体制が整備されることを期待する。</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>入職時・日常業務の中で、個人情報保護・プライバシー保護・自尊心の尊重・羞恥心への配慮などについて指導し、業務に反映できるように取り組んでいる。職員のご利用者への言葉かけは丁寧でやさしく、ご利用者は穏やかに過ごされている。</p>		<p>プライバシー確保について、今後も職員全員が共通認識を持ち、より一層業務に反映できるように、マニュアルを周知し、定期的な研修が実施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し、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>入所時のご家族の協力を得た詳細なアセスメントにより、生活歴・生活習慣を把握すると共に、入所後のコミュニケーションの中でその人らしい生活・過ごし方が理解できるように取り組んでいる。ご本人が望むその人らしい過ごし方を支援すると共に、外出・レクリエーションなどの機会を提供することにより、生活の活性化も図っている。</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	献立はご利用者の希望を聞きながら相談して決め、3食とも手作りで食事を提供している。買い物・下準備・調理・後片付けなど、ご利用者一人ひとりの力量と希望にあわせて職員と協働して行い、食事作りを楽しむと共に機能低下予防の一環として取り組んでいる。食事中は、ご利用者と職員が同じ食卓を囲んで同じものを談笑しながら食べる家庭的な食事風景があり、必要に応じた介助もなされている。		
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	週に5日、夕方の入浴時間を設定し、ご利用者一人ひとりの生活習慣や体調に合わせて入浴できるように支援している。ご利用者の状態に応じて同性介助・2人介助など個別に対応したり、ゆず湯・菖蒲湯など季節感が楽しめる工夫をするなど、安全で快適に入浴できるように配慮している。		
(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	入所時のアセスメントで、生活歴・生活習慣の中から、趣味・得意なことを把握し、入所後も継続できるように支援している。ご利用者一人ひとりの力量や希望に応じて家事の中での役割を分担したり、ボランティア・ご家族・職員が協力して、歌・絵・手芸・作品作りなど楽しみごとの機会を提供し、気分転換や生活の活性化に繋がるように取り組んでいる。		

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)
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	毎日午後に、買い物・散歩に出かける時間帯を設定し、近隣への外出を日課として実施している。歩行で外出することが困難なご利用者についても、車椅子や車での外出のための支援している。体調・気候によって外出が困難な場合は、ベランダで外気浴をするなど、気分転換が図れるように工夫している。また、希望に応じて、車で買い物に出かけたり、季節に応じた外出をするなど、遠出の機会も確保できるように取り組んでいる。		
(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	玄関・ホーム内は施錠せず、階段を使って、ユニット間・共用空間を自由に行き来できるように取り組んでいる。ベランダへも自由に入りし、草花の世話や外気浴ができるように配慮している。安全面を考慮し門には簡単な鍵をつけているが、職員がご利用者の外出の希望を察知し対応するため、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	災害対策マニュアルを作成し、日常生活の中でも安全チェック・避難経路確認などを重視している。運営推進会で議題とし、地域住民との協力体制について話し合い、避難訓練にも参加を要請している。今年度からは年に2回の避難訓練を予定している。		昼夜の発生時間を想定し、職員とご利用者が一緒に、1年に2回の避難訓練を定期的に関催されることを期待する。

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)
(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>入所時のアセスメントで嗜好・食事を把握し、体調も考慮しながら、ご利用者一人ひとりについて、食事形態・食事・水分摂取量を管理している。ご利用者と相談して献立を決める際には、職員がカロリーや栄養バランスに配慮するように心がけている。</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>共有空間に季節の花・装飾品やご利用者の作品を過度にならない程度に飾り、家庭的な雰囲気損なわない快適な空間作りに取り組んでいる。共有空間であるリビングダイニングの隣に和室の空間を設け、一人または少人数でも過ごせるように配慮している。ユニット外に、木製のセットを置いたオープンスペースや畳の集会室など多目的に活用できる共有空間も設置されている。</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>畳敷きの居室に、希望があればカーペットを敷いたり、状況や生活習慣に応じてベッドか布団かを選択できるように暮らしやすい環境づくりに取り組んでいる。また、仏壇・使い慣れた家具・思い出深い写真や装飾品を持ち込むなど、ご利用者一人ひとりがその人らしく暮らせるような居室づくりに取り組んでいる。</p>		

は、重点項目。