

1. 第三者評価報告概要表

作成日 平成21年6月30日

【評価実施概要】

事業所番号	2875201317
法人名	有限会社 ユイックス
事業所名	西神中央グループホーム
所在地	神戸市西区竹の台6-4-2 (電話) 078-993-6663

【第三者評価で確認されたこの事業所の特徴】

<p>地下鉄の駅・バスターミナルに隣接し交通の便が良く、緑豊かな住宅地の中、近隣に公共施設・商業施設が多数あり、自然環境と生活の場としての利便性に恵まれている。館内は季節感を大切にしながら家庭的な雰囲気があり、職員間に利用者の尊厳を重視した接遇が徹底されており、職員の定着率が高く、馴染みの関係の中で、利用者・家族に安心できる穏やかな生活を提供している。内部・外部研修の充実、各担当職員が資料の整備や内部研修を実施し職員が主体となつてのスキルアップに努めるなど、さらなる質の向上に向けて取組まれている。また、経営者である医師が定期的に往診すると共に、毎日ホームに立ち寄り利用者の健康上の相談に応じ、健康管理・疾病の早期発見に努めている。</p>
--

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6月9日	評価結果確定日	平成21年7月16日

【情報提供票より】 (21年 5月 1日事業所記)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 15 年 9 月 1 日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	33 人	常勤18 人, 非常勤 14 人, 常勤換算12,6 人	

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り
	4 階建ての 2~4 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)	94,500 円	その他の経費(月額)	27,615 円	
敷金	有(円)	無		
保証金の有無(入居一時金含む)	有(400000 円)	有りの場合償却の有無	有 / 無	
食材料費	朝食	367 円	昼食	525 円
	夕食	578 円	おやつ	105 円
	または1日当たり 円			

(4) 利用者の概要 (5月1日現在)

利用者人数	27 名	男性	3 名	女性	24 名
要介護1	5	要介護2	8		
要介護3	5	要介護4	4		
要介護5	5	要支援2			
年齢	平均 86,5 歳	最低	70 歳	最高	100 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	由井クリニック 佐野伊川谷病院 広野高原病院
---------	------------------------

【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)
	<p>評価結果は職員間で振り返り検討していくとともに、運営推進会議で報告し、参加メンバーの意見も参考にしている。前回評価結果をもとに、災害時の備蓄について検討し、飲料水や毛布等の整備ができています。</p>
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)
	<p>自己評価への取組みは、自己評価委員が中心となり、施設長・管理者・各ユニットリーダーとともに話し合い、職員の意見が反映された報告書作成に至っている。</p>
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)
	<p>運営推進会議は2カ月に1回開催され、利用者・利用者家族・民生委員・地域包括支援センター職員・知見者などが参加している。家族全員に開催案内を送付し、参加について積極的に働きかけている。会議の中では、民生委員等からの地域情報の提供や家族からの意見・要望を検討し、サービスの質向上に反映している。</p>
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)
	<p>家族面会時に、苦情や相談を伝えやすいよう配慮するとともに、家族への送付文書(運営推進会議の参加案内)に意見欄を設け、家族の要望等を収集する機会となるよう取り組んでいる。出された相談や要望への対応は、ミーティング・カンファレンス・申し送り等で話し合い、業務の改善に反映させている。</p>
重点項目	日常生活における地域との連携(関連事項: 第三者3)
	<p>近隣住民の方々にはホームを理解し協力的で、ボランティアとしての関わりを継続している。また、地域の盆踊りや学校の運動会等へ参加し交流の機会を作っている。ホーム周囲の花壇の手入れ時に、近隣住民との挨拶や声かけがある他、ホームの道路沿いに掲示板を設置し、福祉や健康面でのタイムリーな話題を掲載し、地域で活用してもらえるよう取り組んでいる。</p>

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	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	入居者が家庭的な環境のもとで、地域や家庭との結びつきを大切に心豊かに生活していく事を支える為に、地域密着型サービス事業所として独自の理念を掲げている。		
	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	定期的に研修会・学習会・ミーティング等で理念について具体的に話し合い、浸透を図っている。新人研修では理念の理解を重視し、十分な説明を行っている。理念はホーム内の見やすい箇所に掲示している。		
2. 地域との支えあい					
	3	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	近隣住民はホームを理解し協力的で、ボランティアとしての関わりを継続している。また、地域の盆踊りや学校の運動会等へ参加し、交流の機会を作っている。ホーム周囲の花壇の手入れ時に、近隣住民との挨拶や声かけがある他、ホームの道路沿いに掲示板を設置し、福祉や健康面でのタイムリーな話題を掲載し、地域の方に活用してもらえよう取り組んでいる。		

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)
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
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>評価結果は職員間で振り返り検討すると共に、運営推進会議で報告し、参加メンバーの意見も参考にしている。また、家族には、ワムネットへの掲載について案内し、エレベーターホールに評価結果報告書を設置する事で、自由に閲覧できるよう配慮している。自己評価への取り組みは、自己評価委員を設置し、施設長・管理者・リーダーとともに話し合い、職員の意見が反映された報告書作成となっている。</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2カ月に1回の開催が継続され、利用者・利用者家族・民生委員・地域包括支援センター職員・知見者などが参加している。家族全員に開催案内を送付し積極的に参加を勧めている。会議の中では、民生委員等からの地域情報の提供や家族からの意見・要望を検討し、サービスの質向上に反映している。会議の記録はエレベーターホールに設置している。</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>定期的で開催している西区グループホーム連絡会に、行政担当者も参加し連携を図っている。他ホームの空き室情報やボランティアの活動状況等の情報収集・制度面での相談など、日常での交流も継続している。</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)
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>家族の面会の機会が多く、面会時に本人の近況を詳細に伝えていくよう取り組んでいる。状態変化がある場合は、その都度電話で伝えるなど、迅速に対応している。また預かり金については、領収書等を月に1回家族に送付し報告している。</p>		<p>家族面会時や電話などを活用し、きめ細かく報告がなされているが、更に確実な情報の提供と共有のために、定期的に文書で利用者一人ひとりの心身の状態や暮らしぶりを、家族に伝えていく事も期待する。</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>入居時に苦情相談窓口について説明し、家族が面会時に、苦情や相談を伝えやすいよう配慮している。また、家族への送付文書（運営推進会議の参加案内）に意見欄を設け、家族の意見を収集していくよう取り組んでいる。相談や要望はミーティングやカンファレンス・カーデックスを使った申し送り等で話し合い共有し、業務の改善に反映させている。</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>法人内での職員の異動やフロア間での異動は、利用者の状況や職員の希望に配慮しながら行い、利用者との馴染みの関係を重視した対応がなされている。今年度の施設長・管理者の異動については、利用者や家族に不安が生じないよう、面会時や運営推進会議などで家族に報告し、ダメージが最小限になるよう配慮している。</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)
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	研修計画をもとに、学習係が月1回の内部研修を実施していくよう取り組んでいる。外部研修については職員に情報提供し参加を勧め、参加後の報告書をもとに職員間で伝達研修を行っている。ホーム内で、接遇・苦情・マニュアル整備など、業務ごとに係り分けを行い、各々の担当職員が資料の整備や内部研修を実施し、職員のスキルアップに努めている。		
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	西区内のグループホーム間で、市の協力も得ながら3カ月に1回連絡会を実施している。また、職員が他グループホームを見学したり、認知症介護実践者研修などの研修生を受け入れる等、積極的に交流や連携を図っている。		
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	利用者・家族は、利用に至るまでにホーム内を見学し、他の利用者や職員との交流により、ホームの雰囲気を味わえるよう取り組んでいる。また、併設しているデイサービスの利用から始める事で、徐々に雰囲気に馴染んでもらうよう工夫している。		

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	<p>利用者と共に過ごし支えあう関係</p> <p>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悲哀楽を共にし、利用者から学んだり、支えあう関係を築いている</p>	<p>食事作りの一連の流れの中で、食器洗い・おしぼりたたみ・お盆拭き・下膳等を、職員や利用者間で、声を掛け合い助け合いながら行っている。日々の暮らしの中で、梅酒の作り方や懐かしい歌を教えてもらうなど、利用者から学んだり教わったりし、利用者の過去の経験が生かされる場面作りを工夫している。</p>		
. 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>入居時に利用者や家族・担当ケアマネジャー等から本人の思いや希望を聞き情報収集している。入居前面接情報紙や生活歴記録用紙等の活用にて、利用者の思いや意向を把握し、入居後の利用者の気持ちの変化等についても記録に残し、職員間で共有できるよう取り組んでいる。</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>本人・家族の思いや意向に沿ったケアができるよう、カンファレンスにて職員間で検討し、主に管理者・ユニットリーダー・担当職員が関わり介護計画を作成している。作成後の計画は、利用者・家族に説明し同意を得ている。</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)
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>カードックスを使って、利用者の状況の変化について毎日の申し送りの中で話し合い、モニタリング用紙で定期的に介護計画にそったケアができていないか振り返っている。6ヶ月に1回または状態変化時には、モニタリング用紙を参考にカンファレンスで話し合い、介護計画の見直しを行っている。</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>経営者であるクリニックと連携し、医療処置が必要な場合はできる限りの支援を行い、利用者の体調の安定を図っている。専門医への受診の付添、入院時にソーシャルワーカー等と情報共有し早期退院に向け支援する等、柔軟な対応ができています。また、特別な外出支援として、結婚式や役所に付き添うなど、個別の外出支援に臨機応変に対応している。</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>経営者が医師である為、ホームのかかりつけ医として月に2回の往診があると共に、毎日ホームに立ち寄り、利用者の健康上の相談に応じています。家族の希望する医療機関や専門医の受診が必要な場合は適宜支援しています。併設しているデイサービスの看護師への相談も随時できる体制があります。</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>重度化や終末期について家族・本人にホームのできる事・できない事を説明している。利用者の状態変化に応じた対応について、その都度話し合い、家族・かかりつけ医・職員間での考えを統一するよう取り組んでいる。緊急時等での救急車の要請についても家族の意向の確認を行っている。</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>新人研修や内部研修の中で、利用者のプライバシーへの配慮や個人情報の取り扱いについて理解を深めている。利用者一人ひとりを尊重し、それぞれの状況や個性に合った言葉掛けや対応を心掛けている。</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>ホームでの大まかな生活の流れはあるが、個々の身体状況や性格・生活歴等に配慮し、起床時間や就寝時間・入浴の希望などで、利用者の意向やペースを尊重した対応を心掛けている。日々のレクリエーションやおやつ希望等は朝のティータイムに利用者とともに考え、それぞれの意向にそって支援している。</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>食事は近隣のホテルに委託している。その他に、利用者の希望を聞き、すき焼き・お好み焼き・焼きそば等と一緒に作る機会や、外食に行く・おやつは利用者の希望を取り入れるなど、通常の献立以外にも変化をもたせるよう取り組んでいる。</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>基本は2日に1回の入浴となっているが、介助なしで入浴できる人は毎日の入浴希望にも対応している。また、入浴時に季節感を味わってもらえるよう、入浴剤等活用し楽しめるよう配慮している。一連の入浴介助を同じ職員が対応し、利用者の羞恥心に配慮している。入浴拒否については利用者の気分を変える、言葉掛けを工夫するなど検討し取り組んでいる。</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>日々の暮らしの中で、家事を手伝う・新聞を読む・体操をするなど、利用者が思い思いにその人らしい時間が過ごせるよう支援している。ユニット毎に一人ひとりの利用者の個性や関心事を把握し、昔話を聞く・ぬり絵・ドリル等の学習などが、本人の希望に応じてできるような場面作りに取り組んでいる。</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)
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、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>年間行事の中で、四季の変化が感じられるような外出の支援を行っている。ホーム周辺には百貨店・スーパー等があり、また緑の多い地域でもある為、気軽な散歩や買い物に行けるよう取り組んでいる。身体状況の低下や外出を好まない利用者へも、玄関先での日光浴などで、五感刺激が得られるよう配慮している。</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>利用者の心身の状態に応じて、安全面に配慮しユニット玄関に鍵をする場合もあるが、常に利用者の状況変化を見つ、開錠できる場合はその都度対応している。施錠も含めた身体拘束について定期的に研修を行い、常に意識したケアを行っている。</p>		
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>年に2回、夜間の災害発生も想定した避難訓練を実施し、可能な限り利用者にも声を掛け、参加して頂くよう取り組んでいる。職員間で夜間緊急招集連絡網を整備し、迅速に対応できるよう体制作りができています。推進会議で災害時の地域協力を呼びかけ、災害時を想定した飲料水や毛布等の準備も整っている。</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)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>個々の利用者に適した食事・水分量や栄養バランスに配慮し、摂取状況を記録し健康管理に活かしている。体調の変化や治療中の疾患に応じて、きざみ食やミキサー食等の対応も可能で、個別の支援ができている。</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>共有空間の壁や家具は穏やかな色調で、ホーム内の随所に季節の花や装飾がほどこされ、利用者が落ち着きのある空間で心地よく過ごせるよう配慮されている。廊下や居間のコーナーにソファや椅子を設置し、利用者一人ひとりが、気持ちの変化に応じて思い思いに過ごせるよう、環境づくりがなされている。</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>利用者の意向に沿った居室の環境づくりのために家族の協力を得ている。馴染みの家具やテレビ・冷蔵庫・仏壇等が持ち込まれ、その人らしさを大切にされた空間となっている。本人や家族の要望があれば家族の宿泊にも対応している。</p>		

 は、重点項目。