

# 1. 第三者評価報告概要表

作成日 平成21年5月22日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2875201259		
法人名	有限会社 黎明		
事業所名	グループホーム ありあけ		
所在地	神戸市西区水谷 1丁目 11番 21号 (電話) 078-919-0200		
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3月26日	評価結果確定日	平成21年7月3日

## 【情報提供票より】 (21年3月16日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成15年7月15日		
ユニット数	3ユニット	利用定員数計	27人
職員数	41人	常勤11人, 非常勤30人, 常勤換算25.3人	

### (2) 建物概要

建物構造	鉄骨 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)	60,000円	その他の経費(月額)	18,000円	
敷金	有(円)	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(150,000円) 無	有りの場合 償却の有無	有 / 無	
食材料費	朝食	250円	昼食	350円
	夕食	350円	おやつ	50円
	または1日当たり 1,000円			

### (4) 利用者の概要 (3月16日現在)

利用者人数	26名	男性	2名	女性	24名
要介護1	3	要介護2	2		
要介護3	12	要介護4	5		
要介護5	4	要支援2			
年齢	平均 83歳	最低	67歳	最高	93歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	下村医院・田中整形・平井歯科
---------	----------------

## 【第三者評価で確認されたこの事業所の特徴】

新興住宅地の中にあり空き地であった場所に住宅が建ち、地域住民が増加し新しい地域住民とも交流が深まりつつある。評価をサービスの質の向上に活かしていく為の振り返りの機会であると全職員で捉え自己評価に取り組み、評価結果から自分たちで課題を見つけ課題達成に向けて積極的に取り組みサービスの質向上が行えている。ご利用者が過されるフロアは室温の調節が行き届き、窓やカーテンを適宜開閉し、音や光・空気の流れが感じられるように配慮されて居心地良く過ごせる工夫を行っている。日々の生活の中で、職員はご利用者とのコミュニケーションの中での意向や要望を尊重しその人らしく暮らせるよう支援している。

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) 昨年の評価結果は各ユニットに配布し、事故予防について話し合いを持ち利用者が社会性を失わないようにしながら事故予防に取り組み、事故の発生の減少に至っている。
	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) 評価をサービスの質向上に活かしていく為の振り返りの機会と捉え、自己評価は各ユニットで評価し管理者が出された自己評価をまとめ作成した。
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) 入居者の状況、行事の報告などを報告し会議を行っているが参加者からの意見でにくい状況にある。ている。会議は参加者の都合もあり予定通り行えないことがあったが、次年度は会議の必要性も理解しており確実な実施に向けて取り組んでいくことを考えている。
	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) ケアプラン作成時にプランに対しての意向や生活に関しての意向を聴取する他、意見や不満・苦情などを聴取するようにしている。請求書には、意見や要望をいつでの受け付けることを記載し積極的に聴く姿勢をもっている。普段の来訪時にも声かけを行い意見や要望を出しやすい雰囲気作りにも配慮している。
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) 地域の祭りへの参加や近隣の神社への初詣などを利用者の尊厳に配慮しながら地域への参加を勧めている。散歩や買い物などでの日常的な交流を活発に行い利用者が社会とのつながりを持ちながら生活の継続ができるように支援している。最近では周辺に住宅が多くなり子供が遊びに来る機会も多くなっている。

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)
<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	地域密着型サービスの役割を理解し地域生活の継続支援、事業所と地域の関係、利用者の尊厳を謳った具体的な事業所独自の理念となっている。		
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	わかりやすい言葉で表現された理念を朝の朝礼時に唱和し共有し、入居者が主人公であることを職員は認識し日々の実践に活かそうと取り組む姿勢がある。個別ケアの必要性を感じており利用者はゆっくりと過ごしなが、職員は気持ちにゆとりを持ってケアを行うようにしており、ケアで戸惑った時には、理念に戻りケアを実践していくように管理者より話をしている。		
<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	地域の祭りへの参加や近隣の神社への初詣などを利用者の尊厳に配慮しながら地域への参加を勧めている。散歩や買い物などでの日常的な交流を活発に行い利用者が社会とのつながりを持ちながら生活の継続ができるように支援している。最近では周辺に住宅が多くなり子供が遊びに来る機会も多くなっている。		

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)
<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>評価をサービスの質向上に活かしていく為の振り返りの機会と捉え、自己評価は各ユニットで評価し管理者が出された自己評価をまとめ作成した。昨年の評価結果は各ユニットに配布し、事故予防について話し合いを持ち利用者が社会性を失わないようにしながら事故予防に取り組み、事故の発生の減少に至っている。</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>入居者の状況、行事の報告などを報告し会議を行っているが参加者からの意見でにくい状況にある。会議は参加者の都合もあり予定通り行えないことがあったが、次年度は会議の必要性も理解しており確実な実施に向けて取り組んでいくことを考えている。</p>		<p>会議では具体的なテーマを決め改善課題を話しあうなどし、参加者のサービスの質の向上に向けた取り組みに活かせるような具体的な意見を引き出せるような取り組みを期待する。</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>利用者の状況にあわせた市との関わりを持つようになっている。グループホーム連絡会へ市町村の職員の参加があり理解や支援を受け連携が保てている。</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>毎月請求書発送に合わせて日々の生活状況・身体状況を個別に手紙形式で報告するほか、ありあけ新聞を作成し健康情報やホームの全体的な生活が写真を使い分かり易く報告している。</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>ケアプラン作成時にプランに対しての意向や生活に関しての意向を聴取する他、意見や不満・苦情などを聴取するようにしている。請求書には、意見や要望をいつでも受け付けることを記載し積極的に聴く姿勢をもっている。普段の来訪時にも声かけを行い意見や要望を出しやすい雰囲気作りに配慮している。</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>職員が新鮮な目で利用者を支援することができるよう年1回は移動したいと考えており、普段の生活の中で職員・利用者ともに年3回の行事、毎月1回のボランティア来訪時のレクリエーションでホーム全体で集まり交流を持つことで顔見知りの関係が保たれ移動によるダメージを最小限にするように取り組んでいる。利用者と共にホームでの生活の役割作りを行っており個別のユニット間交流も行い利用者・職員共に馴染みの関係を深めダメージを防ぐ配慮をしている。</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)
<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立て、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>外部研修への参加は、出来る限り参加出来るように支援している。外部研修の案内は、職員が見やすい位置に置き職員のスキルアップが自主的に行えるように取り組んでいる。学習会を開催し内部での研修を実施している。外部研修へ参加した場合は、研修報告書を提出されホーム内で報告し職員への浸透を図っている。</p>		<p>地域密着型サービスの質は、非常勤やパート職員も含む個々の職員の質によって成り立つことから、職員個々の段階に応じた研修実施へ向けての取り組みを期待する。</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>近隣にグループホームがあり、散歩時に公園で利用者と共に職員の交流を持つことができる。グループホーム連絡会は3ヶ月に1回あり管理者が出席し、事前に議題を収集し現状の課題についての話し合いが行われている。</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>家族・利用者に見学に来てもらい、他の利用者と一緒に茶の時間を持ち、馴染みの官営を築く取り組みを行っている。馴染みにくいのではないかとされる利用予定者には体験入所などを必要に応じて実施し利用者の状況に合わせて徐々に馴染みながら本格的な利用になるように支援している。</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)
<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	お互いに一つ屋根の下で生活を共に出来るような人間関係作りを行っている。四季の行事などで利用者に教えていただく場面作りを行っている。		
<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	職員はその人の望む希望を本人の意向を一つひとつ聞きながら把握するようにしている。日々の生活の中で聴かれる利用者の言葉や行動を見ながら利用者の立場に立った思いやみ意向を把握するように取り組その人らしさをお大切にしている。センター方式を一部使用しながら職員がケアに関わる中で把握できた思い、意向を整理している。		
<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	利用者の視点に立ったより良いケアを統一して行えるように利用者・家族の希望や要望、介護スタッフの意見や気づきなどを反映させ介護計画を作成している。		


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)
16	37	現状に即した介護計画の見直し  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	モニタリング・評価記録票を作成、生活記録で日々の生活状況を把握し月1回の計画の見直しを実施している。管理日誌には要点を記入し職員で情報共有し計画途中でも計画の見直しの必要性があれば臨機応変な見直しの実施を行っている。		
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>					
17	39	事業所の多機能性を活かした支援  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	利用者の希望や要望に合わせて墓参りや個別の遠出など個別の外出支援を行っている。受診などは家族が同行できない場合は、ホームの職員が同行している。		
<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	かかりつけ医の受診支援  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	2週間に1回内科医の往診を受ける他、認知症専門医を定期受診し身体状況・生活状況などを報告し相談や助言を受けている。歯科は緊急時には通院支援しているが、普段は往診してもらっている。緊急で受診する場合は、電話やFAXで医療機関との情報のやり取りを行い関係を築くようにしている。看護師を常勤者配置している。		
19	47	重度化や終末期に向けた方針の共有  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	重要事項説明書や契約書などに見取りについての記載をしており、入所時には家族に見取りについて説明を行っている。医療連携を行い出来る限り利用者・家族の希望に合わせた支援を行なう方針である。		職員へは看取りの方針について研修などを通じて共通の認識を持てるような取り組みを期待する。

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)
<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>利用者個々の尊厳やプライバシーに配慮した丁寧な言葉かけや対応を行うようにしている。</p>		<p>個人情報保護やプライバシー保護、守秘義務についての研修を行い周知徹底を図る取り組みを期待する。</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>色々な選択肢を出し利用者の意向や要望を尊重しながら暮らしていけるような支援をしている。利用者の生活歴を把握しコミュニケーションの中で把握できた意向を踏まえその人らしく無理なく自分のペースで暮らせるようなきっかけ作り、声かけ、場面作りを行いその人らしく過ごせるように支援している。</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>嗜好調査を行い利用者個々の食べたいものを把握し食事が楽しみとなるような取り組みを行っている。利用者個々の力や意志や気持ちを引き出すような声かけを行い、食事の準備や後片付けなどを一緒に行っている。</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>入浴の時間は決めておらず、その日の体調や状況、利用者の希望などに合わせ、週3回は入浴できるよう支援している。介助はマンツーマンでゆっくり入浴を楽しんで出来るようにしており、出来る限り同性介助を行い羞恥心への配慮を行っている。</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)
(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	利用者一人ひとりの生活歴や趣味などを把握し個々に希望や力量に合わせて役割や楽しみごとが持てるように場面設定を行い、役割が継続できるように支援している。		
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	利用者個々の希望や体調に合わせ近隣の公園への散歩やホーム前での日向ぼっこ、庭での花摘などを行っている。外食なども取り入れ外出が楽しみや喜びとなるよう取り組んでいる。		
(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	施錠しないことを基本としているが、入浴時など利用者の状況により施錠することがある。施錠することの弊害については職員も理解しており、利用者の安全確保のための必要最低限の施錠となっている。		
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	年2回の避難訓練は、消防署に指導を依頼し実施し、通報訓練もあわせて行っている。夜間想定避難訓練は実施には至っていない。		昼夜を通じた災害時の具体的な避難訓練の実施が望まれる。また、職員だけでは誘導の限界があることを踏まえ地域との災害時の協力体制の整備に向けた取り組みも期待する。

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>日々の献立メニューは、1400kcal前後になっており摂取量からおおよその摂取カロリーを把握している。水分摂取も利用者個々の摂取量を把握しており、身体状況などから正確な摂取量の把握が必要な利用者には個別の支援を行なっている。</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>極端な室温の変化がないように配慮しながら窓やカーテンを適宜開閉し、音や光・空気の流れが感じられる共有空間作りを行っている。季節に応じた花や落ち着いた飾りを行い四季を感じ自然で居心地良く過ごせる工夫を行っている。</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>利用者がその人らしく過ごせるよう趣味や過去の生活習慣などを生かし、家具類の配置を行い、利用者の希望や身体状況などに合わせベットや畳に布団を敷くなど利用者が居心地良く過ごせるよう工夫している。</p>		

 は、重点項目。