

1. 第三者評価報告概要表

作成日 平成21年8月10日

【評価実施概要】

事業所番号	2890900083		
法人名	有限会社 PPK ちょうしんき		
事業所名	ほほえみの郷 シェア甲子園		
所在地	兵庫県西宮市甲子園浜田町4-9 (電話) 0798-35-0503		
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7月8日	評価結果確定日	平成21年8月13日

【情報提供票より】 (21年6月30日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成19年6月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	17 人	常勤 12人, 非常勤 5人, 常勤換算	15.6人

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り		
	3 階建ての	2 ~ 3 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)	20,000 円	
敷金	有(円) ④			
保証金の有無 (入居一時金含む)	⑤(350000 円) 無	有りの場合 償却の有無	⑥ / 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 1,250 円			

(4) 利用者の概要 (6月30日現在)

利用者人数	15 名	男性	0 名	女性	15 名
要介護 1	7	要介護 2	2		
要介護 3	2	要介護 4	0		
要介護 5	3	要支援 2	1		
年齢	平均 83,5 歳	最低	72 歳	最高	97 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人 西宮協立脳神経外科病院	花岡歯科医院
---------	------------------	--------

【第三者評価で確認されたこの事業所の特徴】

3 階建ての建物は 1 階が多機能ルームやギャラリー、2・3 階がグループホームとなっている。玄関はオープンな雰囲気と大切に夜間以外は開放した状態にて、ご利用者の自由な暮らしを支援すると共に、近隣の方々やご家族が気軽に訪れる事ができるように配慮している。また、1 階の多機能ルームは、今後も地域住民との「ふれあいの場」として活かせるよう、活用法について検討を重ねている。利用者の暮らしを支えていく為に、サービス担当者会議にて家族・本人の思いや意向について話し合わせ、本人主体の介護計画を作成している。職員は日々、計画を意識したケアの実践に努め、ご利用者が尊厳ある暮らしの中で「その人らしく」過ごせるよう支援している。

【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) 前回第三者評価結果はミーティング等で改善に向け話し合っている。研修計画作成による継続的な研修への取組・利用者や家族の意向が反映された介護計画の作成・個人情報保護に関する研修についてなど検討し改善されている。
	今回の自己評価に対する取組み状況(関連項目: 第三者4) 自己評価は、昨年の第三者評価・自己評価を再点検しながら、個々の職員が日々のケアについて振り返っており、最終的に管理者が職員それぞれの意見を集約し完成させている。
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) 会議には、ご家族代表・民生委員・地域包括職員・他事業所管理者等の参加があり、2 月に 1 回の開催となっている。ホームの現状・職員の勤務体制について・事故の発生状況の報告等を行い、参加メンバーから出された意見を参考にしている。民生委員との連携にて地域情報を収集し、ネットワークの拡大に努めている。
	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) 面会時や電話等での相談の他に、運営推進会議や年に 3 回開催の家族会にて、家族が要望等を伝えやすいよう働きかけている。意見や要望については、申し送りの中で改善に向けた対応について話し合い、家族に迅速に返答している。内容によっては苦情処理簿に記録し、サービスの質向上に活かしている。
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) 日々の暮らしの中で、利用者との散歩時などに、近隣住民との挨拶や声かけに努めている。小学校・大学・専門学校等とは、行事での交流やボランティアの受け入れなどを通じて関わりを保っている。運営推進会議で地域交流の橋渡し役として、地域民生委員の協力を得ている。

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	「ご利用者の生活史について学び理解するよう努める」、「尊厳ある“生”を心より支持し、その実現に努める」「地域の一員としての役割を演じる事ができるよう努める」「医療と介護が連携し自立を支援する」等を目指した理念を掲げ、地域密着型サービスとしての役割が果たせるよう取り組んでいる。		
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	職員は理念について、申し送り時やミーティングで気付きを話し、意見交換する事で浸透を図っている。理念と共に、職員の行動や言動への指針を具体的に文書にて説明し、ホームの分かりやすい箇所やスタッフルームに掲示している。		
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	日々の暮らしの中で、利用者との散歩時などに、近隣住民との挨拶や声かけに努めている。小学校・大学・専門学校等とは、行事での交流やボランティアの受け入れなどを通じて関わりを保っている。運営推進会議で地域交流の橋渡し役として、地域民生委員の協力を得ている。		1階に多機能ルームがあり、部屋の活用法について民生委員とともに検討しており、地域とのコミュニケーションを深めていく為に、今後の有効利用を期待する。

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)
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>前回第三者評価結果はミーティング等で改善に向け話し合っている。自己評価は、今年の第三者評価・自己評価を再点検しながら、個々の職員が日々のケアについて振り返っており、最終的に管理者が職員それぞれの意見を集約し完成させている。</p>		<p>運営推進会議で第三者評価や自己評価の結果を報告し、参加者メンバーからの意見等を今後活かせるよう取り組むことを期待する。</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>会議には、ご家族代表・民生委員・地域包括職員・他事業所管理者等の参加があり、2カ月に1回の開催となっている。ホームの現状・職員の勤務体制について・事故の発生状況の報告等を行い、参加メンバーから出された意見を参考にしている。民生委員との連携にて地域情報を収集し、交流の拡大に努めている。</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>運営推進会議を通じて連携を図ると共に、行政が関わる介護保険に関する制度変更の説明会や会議の参加を通じて、質問や相談していくよう働きかけている。日常の中で疑問点・問題点の速やかな解決のために助言を受ける機会を作っている。</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)
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>面会時に利用者の現状を伝え、状況に応じて電話等も活用し、速やかな対応を心掛けている。また担当職員が毎月書面にて利用者の生活の様子・健康状態・連絡事項等を報告し、ホーム全体での行事の様子などの写真を掲載し家族に配付している。</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>面会時や電話等での相談の他に、運営推進会議や年に3回開催の家族会にて、家族が要望等を伝えやすいよう働きかけている。意見や要望については、申し送りの中で改善に向けた対応について話し合い、家族に迅速に返答している。内容によっては苦情処理簿に記録し、サービスの質向上に活かしている。</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>法人内異動は少ないが、一人ひとりの利用者への確かな対応ができるよう、フロア間での異動は状況に沿って実施している。異動や退職があった場合は、利用者へ影響を少なくする為に対応を工夫すると共に、状況に応じて家族に報告し不安のないよう配慮している。管理者は、職員との親睦会や日常でも話しやすい環境作りに努め、不満やストレスの軽減に配慮し、現在は離職者が少ない状況である。</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>新人研修の中でオリエンテーションや職員同行により職員育成を図っている。現任職員は研修計画に沿った内部研修にて、認知症介護に必要な内容が網羅された研修を行っている。外部研修は実践者研修などの情報を提供し、職員のモチベーションを高めるため積極的に受講するよう勧めている。受講後の報告書や資料は職員間で閲覧していくよう取り組んでいる。</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>2～3カ月に1回開催する市内のグループホーム連絡会に参加し交流の機会を持つと共に、運営推進会議等を通じて交流のあったグループホーム間で、職員・利用者と接する機会を作っている。</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、場の雰囲気徐徐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>入居に至るまでに、ホーム内見学や利用者の自宅訪問の機会を作り、不安の除去に努め、徐々に馴染みながら利用に至るよう取り組んでいる。体験入居はホームの現状に応じて対応して行くよう取り組んでおり、現在の利用状況は少ない。</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	<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</p>	<p>職員は、個々の利用者の生活してきた背景を把握し、一人ひとりに合った対応や言葉かけに努め、介護する側として一方的な対応にならないよう配慮している。利用者との関わりの中で、利用者の好きだった事・得意な事などを通して、教えてもらう・助けてもらう場面を作っている。</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、本人や家族から今までの生活歴や今後の暮らしへの意向等を情報収集し、「私の暮らし」として記録に残している。計画作成担当者が利用者の現状に沿ってアセスメントシートを作成しニーズを明確にしている。入居後も、本人の言葉・行動・表情等でその時々を思いを把握し、職員間で情報共有していく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>家族や本人・計画作成担当者・担当職員等の参加によるサービス担当者会議を開き、本人や家族の思いを大切に、本人主体の介護計画を作成している。作成後には、本人や家族の意向とのズレがないか計画について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	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	利用者の状態変化や家族の要望に変化があった場合は、その都度サービス担当者会議を開催し計画の変更の必要性を確認し、また、状態変化のない場合も、定期的な計画の見直しは6ヶ月に1回行っている。		今後は、利用者の状態変化に早期に対応できるように、また、介護計画に現状とのズレがないかを確認していく為に、月一回程度、利用者一人ひとりの介護計画の振り返りを期待する。
3. 多機能性を活かした柔軟な支援					
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	提携医との連携で、利用者の体調に応じ、医療処置にも配慮した柔軟な対応ができるよう取り組んでいる。個別の通院の付き添いは基本は家族にお願いしているが、状況に応じて職員対応も行っている。入院時の面会等で病院関係者と情報共有し、早期退院に向け支援している。個別に買い物や外出の希望があれば、現状を考慮しながら、出来る限り付き添い等に応じられるよう取り組んでいる。		
4. より良く暮らし続けるための地域資源との協働					
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	ホームのかかりつけ医が2週間に1回往診し、利用者の健康状態の変化に応じて迅速な対応も可能である。また、家族の希望にそった受診支援ができるよう配慮し、通院介助も家族の状況に応じ臨機応変に対応している。		
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	入居時に重度化した場合の対応について家族等と話し合い、利用者・家族の意向を確認している。重度化や緊急時対応等について職員間で研修し、利用者家族の思いにそった支援が、可能な限りできるように努めている。利用者の状態変化に応じて関係者が話し合い意識の統一を図っている。		

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)
<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>『利用者の尊厳ある「生」を心より支持し、その実現に努める』を理念の中に掲げ、利用者一人ひとりの誇りを尊重し、やさしく丁寧な言葉かけや対応ができています。プライバシーへの配慮の徹底のために定期的に研修を実施しています。個人情報保護のために、記録物は施錠できる場所に保管するよう取り組んでいます。</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>基本の1日の流れはあるが、個々の利用者の身体状況や生活歴を考慮し、それぞれのペースに沿って支援している。食事を自分のペースでゆっくり召し上がる方、居室で過ごすのを好む方、リビングで皆と談笑するのを好む方など、それぞれの利用者の過ごし方・ペースを尊重しながらさりげなく見守り支援している。</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>食事作りは宅配メニューを利用し、調理・盛り付け・配膳に関しては、ホームで利用者の力量や関心に配慮しながら職員とともに一緒に行っている。食事の時間に変化や楽しみのお機会を増やすために、寿司や蕎麦の実演・外食の機会を作る等、利用者の希望を取り入れる工夫がある。</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	入浴は個々の利用者の今までの習慣を大切に希望の日や時間に沿った対応ができるよう配慮している。個々の入浴状況を入浴チェック表に記録し、拒否傾向のある人には声かけ等工夫し、温泉に行く機会も作っている。		
(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	個々の利用者の生活歴を把握し、利用者が無理なく力が発揮でき、その人らしさを大切に支援している。日々の家事の中で食事作りや後片付け・洗濯物たたみなどできる事を行っている。年間行事の中に四季折々の楽しみ事を取り入れると共に、日常では手芸やランプ・ゲーム機で遊ぶ等、気晴らしの機会を作っている。		
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	年間行事として水族館や植物園等への外出を企画すると共に、日常では近隣スーパーへの買い物・散歩・ドライブ等気軽に出かけられるよう取り組んでいる。身体状況の低下に合わせ、車椅子等補助具の活用にて個々応じた外出に取り組んでいる。		

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)
(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	職員は身体拘束について学ぶ機会を持ち、施錠による弊害も理解し、日中は玄関等の施錠なく過ごしている。利用者の安全面にも配慮し職員の見守り体制を整えると共に、地域住民の協力も得ながら利用者の自由な暮らしを支援している。		
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	消防署との協力のもと、ホーム内に防火管理者を配置し、今年は年に2回の訓練を予定している。運営推進会議で、防火訓練時での地域住民の参加・協力を呼びかけている。		
(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	食材業者との月に1回の話し合い等で、利用者・職員の食事に関する要望を伝えている。利用者の摂食・嚥下状態に応じ、きざみ食・ペースト食等配慮し、治療中の疾患に合った甘味料や食事量の調節を行っている。食事量・水分量を記録し健康管理に活かしている。		

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. 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	居心地のよい共用空間づくり 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	玄関周辺の菜園で四季折々の野菜を育て、ホーム内では季節の花や飾りつけ等に配慮し、利用者が四季の変化を身近に感じられるよう取り組んでいる。利用者同士の関係や日々の心身の状況に応じてテーブルやソファの配置を工夫し、気の合う者同士会話を楽しんだり、一人でゆっくり過ごしたりできる空間を大切にしている。		
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	居室内はゆったりとしたスペースが確保され、家族の協力のもと、使い慣れた家具・ぬいぐるみ等装飾品・写真などが持ち込まれ、居心地の良い環境となっている。		

は、重点項目。