

1. 第三者評価報告概要表

作成日 平成21年9月20日

【評価実施概要】

事業所番号	2873100651		
法人名	(株)日本福祉総合企画		
事業所名	ハートケア川西		
所在地	川西市多田院2丁目16番1号 (電話) 072-790-1241		
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8月20日	評価結果確定日	平成21年10月21日

【情報提供票より】 (21年7月17日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成15年7月1日		
ユニット数	3ユニット	利用定員数計	27人
職員数	27人	常勤10人, 非常勤17人, 常勤換算	15.1人

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート造り		
	2階建ての全階部分		

(3) 利用料金等(介護保険自己負担分を除く)

家賃(平均月額)	70,000円	その他の経費(月額)	日額 500円
敷金	有(500,000円) 無		
保証金の有無(入居一時金含む)	有() 無	有りの場合償却の有無	有 / 無
食材料費	朝食	300円	昼食 500円
	夕食	500円	おやつ 200円
	または1日当たり 円		

(4) 利用者の概要 (7月17日現在)

利用者人数	27名	男性	4名	女性	23名
要介護1	4	要介護2	4		
要介護3	11	要介護4	4		
要介護5	4	要支援2	0		
年齢	平均 85.6歳	最低	72歳	最高	94歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	くさかペクリニック・ふれあい歯科診療所・新大阪デンタルクリニック
---------	----------------------------------

【第三者評価で確認されたこの事業所の特徴】

周辺には神社や公園があり、四季の変化を身近に感じることでできる落ち着いた環境に位置するホームである。開設から6年が経過し、利用者の高齢化・重度化も進む中で、できる限り本人主体でその人らしい暮らしができるよう、利用者一人ひとりの視点に立った介護計画の作成に努めている。更に、毎月のミーティング等では介護計画に沿いながら個々の利用者の状況を振り返り、状態変化があった場合は速やかに対処できるよう取り組んでいる。日常の健康管理や医療ニーズへの迅速な対応の為に、医療連携体制や看取り介護体制を整え、利用者・家族の日々変化する状況や要望に応じたサービスの提供ができるよう努力している。

【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)
	評価結果はスタッフに回覧している。改善すべき事があればその都度ミーティングで話し合っている。
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)
	管理者が作成した。
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)
	運営推進会議は初年度に1回行ったのみで、以後開催していない。今後、各役員と話し合っていく予定である。市の介護保険課に施設の現状を報告している。
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)
	家族の面会時に話しやすい環境を作り上げることを努めている。家族の意見、要望等はミーティングで反映できるよう体制を作りあげている。
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)
	地元の自治会とは近年交流を深めており、自治会主催のふれあい喫茶等に5、6名程度参加している。パート職員も地元から採用し、地域との交流に努めている。

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	利用者が今まで過ごしてきた人生を尊重し、援助できるようにサービスに取り組んでいる。地域に対する理解は今後も進めていく予定であり、地域の方々にも還元したいと考えている。		
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	ミーティングにより問題意識を高めている。新人スタッフに対しては理念の意義を投げかけ、理解につながるよう努めている。ベテランから新人への橋渡しの役割も意識して取り組んでいる。		
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	地元の自治会とは近年交流を深めており、自治会主催のふれあい喫茶等に5、6名程度参加している。パート職員も地元から採用し、地域との交流に努めている。		

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	<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>評価結果はスタッフに回覧している。改善すべき事があればその都度ミーティングで話し合っている。</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>運営推進会議は初年度に1回行ったのみで、以後開催していない。今後、各役員と話し合っていくつもりであるが、認知症の理解を深めていくこと・現場の介護により一層取り組んでいくことに努力していきたいと考えている。</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>市の介護保険課に施設の現状を報告している。</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>「ほのぼの新聞」を2, 3ヶ月に1度発行している機関誌や2ヶ月に1度の介護レターにより利用者個人ごとの報告は行っている。利用者や家族からの要望は職員がうかがったり、来所時や電話で対応している。</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>家族の面会時に話しやすい環境を作り上げることを努めている。家族の意見、要望等はミーティングで反映できるよう体制を作りあげている。</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>各階スタッフは固定した配置でなく流動的に勤務する形態をとっており利用者全員に目が行き渡るよう配慮している。職員の入れ替えも少しづつ行い利用者への配慮も心がけている。</p>		
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>研修は勧めているが、職員全員が研修参加であり、資料や書籍を購入することにより意識向上を促進している。現在離職率が高く、職員が定着することを模索中である。</p>		<p>事業所の実情に応じて、事業所内での研修計画・実施が望まれる。</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)
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>総会、研修会や市のケアマネ連絡会により情報交換には役立てている。また市外からも相談が寄せられることもあり、個々に対応している。</p>		
<p>安心と信頼に向けた関係づくりと支援</p> <p>1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応</p>					
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>入所前に入念に生活歴等の確認を行い、利用者宅での普段の生活を観察するようにしている。家族には施設を見学してもらい、お互い納得した上で入所につながるよう配慮している。</p>		
<p>2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援</p>					
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>利用者と接する普段の生活の場面でお互いの人間関係が良好になるよう心がけている。利用者の得意な話題のなかで生きがいを見出せるよう努めている。</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)
<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</p> <p>1.一人ひとりの把握</p>					
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>利用者の意向を引き出せるよう日頃の生活の中で意思の把握に努めている。毎月カンファレンスを行っており、より良い接遇について検討するよう心がけている。</p>		
<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</p>					
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>利用者・家族から得た基本情報を参考にアセスメントし、主治医の意見も考慮しながらミーティングやカンファレンスで話し合い、介護計画を作成している。それぞれの利用者の情報をファイルにまとめ、ケアの実践に活かせるよう配慮している。</p>		
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>定期的な介護計画の見直しは6ヶ月に1回行っている。毎月のミーティングの中で個々の利用者の状況を振り返り、状態悪化などの変化に応じて介護計画の変更が必要であれば迅速に対応している。</p>		
<p>3.多機能性を活かした柔軟な支援</p>					
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>医療連携体制加算や看取り介護加算を導入し、利用者の体調の変化に応じて医療処置を受けれるなど、重度化した場合の体制の整備がなされている。また家族の要望に配慮した通院介助や入院時の医療機関との連携など柔軟に対応している。</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)
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し、納得が得られたか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	毎週、往診医が来訪し利用者の体調管理を行うとともに、看護師に健康面について適宜相談する機会もあり、利用者の状態変化に応じて速やかに対処できるよう取り組んでいる。		
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	医療連携体制、看取り体制を整え、重度化や終末期に的確な対応ができるよう取り組んでいる。入居時に重度化や終末期に対するホームの方針を家族に説明し同意を得ている。利用者の体調変化に応じて家族・医師・職員間で話し合い、今後の方針について共通認識を持つよう取り組んでいる。職員間で統一した対応ができるよう看取り介護等について勉強会を実施している。		
. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
1. その人らしい暮らしの支援					
(1) 一人ひとりの尊重					
20	50	プライバシーの確保の徹底 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	理念の中にも利用者の人権と人格（個性）の尊重を掲げ、職員間で利用者への言葉かけや対応に配慮している。記録の際は、個人名の記載について慎重な取り扱いを心掛けている。日々のミーティングでプライバシー保護についての勉強会を実施している。		
21	52	日々のその人らしい暮らし 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	利用者の生活歴や心身の状況を把握し、個々の希望やペースに沿った支援を心掛け、レクリエーション等への参加は個々のペースに沿って強制にならないよう配慮している。		

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>食事は調理室で作るのを基本に、味噌汁やご飯はユニットにて用意している。月に1回程度は献立から食事作りの一連の流れをホーム内で行い、利用者の状況を見極め負担にならない範囲で手伝ってもらっている。職員は食事介助に配慮しながら、できる限り利用者と同じものを一緒に食べるよう努めている。</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>入浴介助が必要な方が多く、週に2～3回程度の入浴を基本としているが、できる限りゆったりした入浴となるよう心掛けている。拒否傾向がある人へは、利用者の状態を見ながら声かけのタイミングに配慮し支援している。</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>習字・張り絵・絵を描くなどのレクリエーションや、食事の後方付けや縫物をする等個々にあった役割を持ってもらい、職員がさりげなく支援し利用者の思いを尊重したその人らしい時が過ごせるよう取り組んでいる。</p>		
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</p>	<p>年間の行事の中で季節にそった外出に取り組む他、日常では利用者の意向に沿ってドライブ・外食・喫茶店に行く等行っている。個々の利用者の心身の状態を見極めながら、玄関前や庭での日光浴やお茶を楽しむ、買い物に行く等は個別にて対応する機会も作っている。</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) 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	認知症が重度の方の安全面に配慮し、状況に応じて玄関・エレベーター等は施錠しており、家族に説明し同意を得ている。1階ユニット間は自由に行き来できる状況で、廊下は回廊式となっており、閉塞感が感じられないよう工夫している。		
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	災害時のマニュアルを作成し、今年度は5月に夜間も想定した訓練を実施している。地域との関わりの中で、災害時での近隣との協力体制について呼び掛けを検討している。		
(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	栄養摂取状況や水分摂取について個々の利用者の摂取量を記録し、過不足等のチェックにて体調管理に活かしている。慢性疾患治療継続の利用者については、主治医や家族と相談のもと個別に調整がなされている。		

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)
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	玄関やリビングは利用者や家族の作品・写真等を掲示し、親しみやすい雰囲気を大切にしている。建物内には吹き抜けの中庭があり、その周囲は回廊になっており、利用者が安全で自由に行動し見当識等に配慮された造りとなっている。		
		居心地よく過ごせる居室の配慮			
30	83	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	入居時に利用者の自宅に訪問する機会を作り利用者の今までの生活環境を把握し、ホームでの居室の雰囲気作りに活かしている。家族との相談のもと、安全面に配慮しながら使い慣れた物品等を持ち込む事で寛げる居室空間になるよう支援している。		



は、重点項目。