

# 1. 第三者評価報告概要表

作成日 平成21年10月1日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2871000457		
法人名	株式会社アクティブライフ		
事業所名	アクティブライフ芦屋		
所在地	芦屋市岩園町11-15 (電話) 0797-34-6500		
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5日	評価結果確定日	平成21年11月24日

## 【第三者評価で確認されたこの事業所の特徴】

窓から差し込む自然な光があり明るく清潔な室内環境が整えられている。評価を活かして自分たちの日々のケアの振り返りを行い、評価結果から課題や改善策を話し合いサービスの質向上に取り組んでいる。市との連携を活かして地域貢献を行い、ホームとして利用者が地域で暮らし続けることが出来る基盤づくりを行っている。利用者一人ひとりの状態や希望に合わせて支援・ケアを行っていきけるよう、包括自立支援プログラムのケアチェック表でアセスメントを実施し必要に応じて医師や理学療法士の意見を求め計画に反映させている。今年度よりほのぼののシルバークのシステムの使用を開始し、利用者の思いや意向の把握がより的確にできるように取り組み介護計画に活かしていくように取り組んでいる。重篤化や終末期への受け入れを利用者・家族の希望があることから必要性を感じており職員研修計画にターミナルの研修を盛り込むことを検討中で受け入れに向けて取り組もうとしている。

## 【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)
	評価結果については、職員ミーティングで報告し、改善点について話し合い、指摘のあった運営推進会議の定期開催について改善した。家族会、運営推進会議でも報告し、意見を交換し改善に活かした。
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)
	受審についてはミーティングで第三者評価について周知し、リーダーがフロアの職員の意見を集約し、主任が作成して、所長が完成させるといふ、職員全員が参加できる形で自己評価票を作成することにより、評価がサービスの向上に活かせるように取組んだ。
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)
	利用者家族・民生委員・地域包括支援センター職員・福祉推進委員の参加により、2ヶ月に1回定期的に開催している。ご利用者の状況を説明し、日々のご様子や行事について報告し、質疑応答で活発に意見を頂き、サービスの向上に活かせるように取組んでいる。
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)
	ご家族の面会時に、直接意見がうかがえるように、意見が引き出しやすい雰囲気作りに配慮している。家族会・運営推進会議・行事などでも、意見が言いやすい機会作りに努めている。出された意見・苦情については、ミーティングで話し合い改善に努めると共に、本所に報告するなど、内容に応じて対応している。また、年に1回アンケートを実施し、ご家族の満足度を把握し、結果については家族会と個別に報告し、必要に応じて改善策を話し合っている。
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)
	開設以来、近隣の幼稚園や地域の行事に参加し、ホームの行事に地域の方を招待し、トライアルウィークやボランティアを受け入れるなど、積極的に地域交流に取り組んできた。さらに地域に開かれた施設運営を目指し、2ヶ月に1回「陽だまり倶楽部」を開催し、コンサートや様々な教室を実施している。市の委託を受け、体操教室「すこやか教室」を開催すると共に、「さわやか教室」開催の依頼についても検討中である。

## 【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15年5月20日		
ユニット数	3ユニット	利用定員数計	27人
職員数	25人	常勤23人, 非常勤2人, 常勤換算20.5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	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)	378,050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(円)	有りの場合償却の有無	有 / 無	
食材料費	朝食	210円	昼食	420円
	夕食	525円	おやつ	105円
	または1日当たり 円			

### (4) 利用者の概要 (6月30日現在)

利用者人数	24名	男性	7名	女性	20名
要介護1	4	要介護2	4		
要介護3	8	要介護4	7		
要介護5	4	要支援2			
年齢	平均 87歳	最低	71歳	最高	100歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	筋師医院(内科)、広瀬歯科医院(歯科)
---------	---------------------

## 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	「ご入居者が主人公」「生きがいある生活」「尊厳を保つ」「地域と共に」という法人理念の下、「家庭的な雰囲気の中で安心と尊厳のある生活を」というグループホームの理念を掲げ、地域密着型サービスとしての役割を目指した内容が盛り込まれている。		
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	入職時研修・現任研修で、職員全員が共通理解が持てるように周知徹底している。各フロアに掲示し、朝礼で唱和することにより日々認識し、ケアプラン作成の際、理念に基づいたより具体的な目標を設定するように取り組んでいる。		
<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	開設以来、近隣の幼稚園や地域の行事に参加し、ホームの行事に地域の方を招待し、トライアルウィークやボランティアを受け入れるなど、積極的に地域交流に取り組んできた。さらに地域に開かれた施設運営を目指し、2ヶ月に1回「陽だまり倶楽部」を開催し、コンサートや様々な教室を実施している。市の委託を受け、体操教室「すこやか教室」を開催すると共に、「さわやか教室」開催の依頼についても検討中である。		

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>前回の評価結果については、職員ミーティングで報告し、改善点について話し合い、指摘のあった運営推進会議の定期開催について改善した。家族会、運営推進会議でも報告し、意見を交換し改善に活かした。今回の受審についてはミーティングで第三者評価について周知し、リーダーがフロアの職員の意見を集約し、主任が作成して、所長が完成させるという、職員全員が参加できる形で自己評価票を作成することにより、評価がサービスの向上に活かせるように取組んだ。</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>利用者家族・民生委員・地域包括支援センター職員・福祉推進委員の参加により、2ヶ月に1回定期的開催している。ご利用者の状況を説明し、日々のご様子や行事について報告し、質疑応答で活発に意見を頂き、サービスの向上に活かせるように取組んでいる。</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>相談・課題解決など日常的に協働関係を構築している。「芦屋市介護サービス事業者連絡会」「グループホーム部会」に定期的出席し、意見・情報交換を行い連携を深めている。また、「すこやか教室」「さわやか教室」など、市の委託事業についても協働している。</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>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て報告をしている</p>	<p>定期的な報告としては、月に1回「状況レター」を郵送し、日々の暮らし・受診報告・今後の介護方針を項目ごとにわかりやすく報告している。随時の報告として、ご家族面会時に、健康状態・日々のご様子などを直接報告している。また、必要時には、随時、電話・メールでの報告も行なっている。年に2回の家族会でも、映像を用いて行事やホームの取り組みを報告し、職員の異動も伝達している。</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>ご家族の面会時に、直接意見がうかがえるように、意見が引き出しやすい雰囲気作りに配慮している。家族会・運営推進会議・行事などでも、意見が言いやすい機会作りに努めている。出された意見・苦情については、ミーティングで話し合い改善に努めると共に、本社に報告するなど、内容に応じて対応している。また、年に1回アンケートを実施し、ご家族の満足度を把握し、結果については家族会と個別に報告し、必要に応じて改善策を話し合っている。</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>馴染みの関係の重要性を認識し、異動は最小限にとどめている。フロア間の異動については1ヶ月の引継ぎ研修を行い、また全体行事などの機会に日ごろから職員全員がご利用者と馴染みの関係が築けるように努めるなど、異動によるご利用者のダメージの軽減に取り組んでいる。また、福利厚生・法人の研修センター・資格取得への支援・懇親会など、魅力ある職場環境づくりに努めると共に、年に2回の個人面談・日常的な管理職の声かけなど、職員が不安・不満を蓄積しないように配慮し、離職の防止に努めている。</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)
<b>5.人材の育成と支援</b>				
10	<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>法人の研修センターで、独自の研修プログラムを作成し、新人・中堅・管理職研修を行い、職員全員が段階に応じた研修が受講できるように取り組んでいる。入職者については新人研修の後各ホームでの1ヶ月のOJTを行ない、サービスの質の均一化を図っている。外部研修については、案内を掲示し、希望者を参加させている。月に1回のミーティングの中で、施設内研修も実施し、伝達講習や必要な項目の研修を行っている。</p>		
11	<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>「芦屋市介護事業者連絡会」「グループホーム部会」での同業者との定期的な交流がある。管理職間の相互訪問は実施し、意見・情報交換を行っている。職員は法人内のグループホームには、会議や研修で相互訪問し、交流しているが、今後は法人外のグループホーム間での職員間の相互訪問・交換研修を企画している。</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	<p>馴染みながらのサービス利用</p> <p>本人が安心し、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・ご家族に見学に来ていただき、共に時間を過ごすことでホームの雰囲気を体験し馴染んでいただけるように取り組んでいる。管理者・リーダーがご自宅を訪問し、生活環境を把握し、入居後の環境づくりやケアに活かせるように努めている。デイサービスを利用しながら馴染みの関係を構築し入居される場合もある。</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)
<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ぶ哀楽を共にし、利用者から学んだり、支えあう関係を築いている	一人ひとりの心身の状況に応じて、家事・アクティビティーが共に行えるように支援し、その中でご利用者から学ぶ機会も多い。個別ケアに勤め、ご利用者とのコミュニケーションの中で、喜怒哀楽を共にしながら、安心して暮らしていただけるように、努めている。		
<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	入居時、包括自立支援プログラムのケアチェック表を使用し、アセスメントを実施している。ほのぼののシルバーのシステムの使用を開始し、思いや意向の把握がよりの確にできるようになっている。入居後はコミュニケーションの中で思いや意向を確認し、表明が困難なご利用者については、表情などから汲み取ったり、ご家族・知人から話を伺い、把握に努め、日々のケアや介護計画に活かしている。		
<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	利用者の担当スタッフがアセスメントから介護計画を立案し、管理者、計画作成担当者、フロアスタッフで会議を行い気づきや意見を取り入れ利用者本人の視点に立った介護計画となるよう取り組んでいる。介護計画作成前に必要に応じて医師や理学療法士の意見を求め計画に反映させるようにしている。		

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	<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>定期的には、3ヶ月に1回のカンファレンスでの見直しを行っているが、毎月のミーティングで利用者・家族の意向や状況を確認し、臨機応変な見直しに繋げている。計画作成担当者が家族と面談し家族の意向や意見を確認している。</p>		
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>					
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>利用者の希望に応じた買い物や行きつけの美容院への同行など個別の外出支援を柔軟に行なっている。身体状況の変化により入院になった場合には、その時々々の本人や家族の状況や希望により洗濯を行ったり、週1回は面会に行くなどの対応をおこない早期退院に向けた支援を行なっている。</p>		
<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	<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>協力医の月1回の往診を全員受診するほか、希望のかかりつけ医への受診支援を行い、連携を図っている。点滴など医療処置がある時は、訪問看護を受けている。歯科・整形外科は必要時受診できるように支援している。9月に歯科検診の受診を検討中である。歯科の往診とは別に歯科衛生士による口腔ケアの指導を受けている。家族が受診へ連れて行く場合は、職員が口頭で日々の情報を家族に伝え医師へ情報提供してもらっている。</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)
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>現在受け入れに関しては、明文化しおらず、ターミナルの受け入れは行っていない。契約時に医療が必要な場合や家族の協力無しには利用継続ができないと説明している。重度化や終末期にの受け入れの必要性は感じており、家族も終末期の希望が出ている。研修計画にターミナルの研修を検討中である。</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>新入研修時に個人情報保護、プライバシー、尊厳などの研修を行っている。日々のケアの中でリーダーや所長がその時々々に注意を促す他、ミーティングの中での研修の項目にプライバシー保護、接遇をいれ徹底を図っている。写真掲載時への同意を取るなど日頃から気を配っている。</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>その方らしい生活ができるように本人に確認しプランに盛り込み暮らしにいけるように支援している。アクティビティや趣味活動への参加も利用者のその日の体調や希望に合わせ参加できるようにしている。</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	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	三食厨房で調理したものが提供されているが、利用者の希望や体調に合わせて準備や後片付けなどが無理なくできるよう支援している。週1回程度は各フロアで利用者の希望を取り入れ調理するようにしている。利用者の誕生日などは、利用者の希望を厨房に伝えメニューを変更してもらっている。		
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	午後の入浴が基本であるが、希望によっては、朝・夜間の入浴に対応している。希望により同姓介助を行っている。入浴拒否の方も声かけなどを行い入浴がスムーズに出来るように支援している。		
(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	調理や後片付け・洗濯物たたみ・掃除など利用者のADL・希望により利用者個々に合った役割ができるよう支援している。月1回の皆での外出や書道・陶芸・音楽療法・体操教室などの趣味活動を活発に行い利用者の楽しみごととなっている。		
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	週1から2回程度は、利用者の希望を聞きながら買い物や散歩、近隣の喫茶店でのお茶など外出できるように支援している。庭やバルコニーに花や野菜を植え、外出しない日にも屋外に出て気分転換や季節が感じられるようにしている。		買物・散歩・近隣の喫茶店への 週1～2回程度は外出できるように支援している。

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)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	日中は、玄関前の事務所に人が在中しており、玄関前で外へ出たい意向が伺え得る場合は、出来る限り直ぐに対応するようにしている。玄関の施錠については、入居時や家族会で報告・説明し理解と協力を得ている。		
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回の避難訓練を昼夜間想定で実施している。非常食も備蓄しており、避難訓練の後に期限切れを防ぐように入れ替えをし非常災害時に備えている。地域の自主防災の集まりに職員が参加し協力が得られるようにしている。		
(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	管理栄養師が栄養バランス・カロリー計算をしており、介護実績で食事量を確認し必要に応じて補食などを行い、過不足がないよう配慮している。水分摂取量も毎日水分一覧で量を確認し低下時に迅速な対応が出来るようにしている。ミキサー・刻み、ダイエット食など利用者の希望や状態に合わせて摂取し易いようにしている。		

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					
		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	利用者が思い思いに過ごせるように家具を配置し、季節の花や装飾、利用者が趣味活動で作成した作品などを飾り居心地良く過ごせるように工夫している。窓やカーテンの開閉、照明の調整をこまめに行い利用者が季節や時間を感じながら過ごせるように配慮されている。		
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	利用者が使い慣れた物や好みの物の持込を家族に入居時より働きかけ、利用者がその人らしく過ごせる空間作りに取り組んでいる。仏壇やぬいぐるみ、利用者自身で作られたカレンダーなどがあり、趣味や嗜好、生活の継続が伺える部屋となっている。必要に応じて家具の配置や手すり設置など理学療法士に相談し安心して過ごせる空間作りを行っている。		

は、重点項目。