

# 1. 第三者評価報告概要表

作成日 平成20年7月14日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2870101041
法人名	医療法人社団 甲有会
事業所名	アネシス魚崎
所在地	神戸市東灘区魚崎南町5-13-6 (電話) 078-436-1236
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20年6月20日

【情報提供票より】 (20年5月1日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 年 月 日
ユニット数	3 ユニット
職員数	27 人
利用定員数計	27 人
常勤23人, 非常勤4人, 常勤換算11.5人	

### (2) 建物概要

建物構造	鉄筋 造り
	3階建ての 1~3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)	73,000 円	その他の経費(月額)	25,900 円	
敷 金	Ⓜ(450,000円)	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	Ⓜ(450,000円) 無	有りの場合 償却の有無	Ⓜ / 無	
食材料費	朝食	330 円	昼食	400 円
	夕食	500 円	おやつ	100 円
	または1日当たり 1,330 円			

### (4) 利用者の概要 (5月1日現在)

利用者人数	27 名	男性	5 名	女性	22 名
要介護1	16	要介護2	2		
要介護3	5	要介護4	3		
要介護5	1	要支援2	0		
年齢	平均 81 歳	最低	98 歳	最高	73 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	甲有会クリニック・新田歯科
---------	---------------

## 【第三者評価で確認されたこの事業所の特徴】

住吉川沿いのマンションや戸建住宅が立ち並ぶ閑静な住宅街の中にあるグループホームである。地域密着型サービスとしての役割を十分理解し、利用者が社会参加できしながら、地域に溶け込み生活できるよう地域との交流も盛んに行われている。利用者・職員が「介護する側」「される側」とらわれることなくホーム内で生活できるよう利用者・家族から積極的に話を聞き取り、一人ひとりの意向や希望が生かせるよう全職員で日々話し合いながら支援に取り組んでいる。利用者・家族の要望に応じて、墓参りや美容院への外出など可能な限り個別の外出支援を行っている。緊急時は訪問看護、看護師への相談が出来る体制があり、在宅酸素療法など医療処置を受けながらホームで安心して過ごせるよう取り組んでいる。

## 【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)
	前回の評価結果は、フロア会議でフロアリーダーが職員に説明し、改善策について話し合いを行った。改善については優先順位を付けて取り組み、中庭の活用、勉強会の実施などについては改善できた。今後はケアプラン・アセスメントに関して改善に取り組んでいく予定である。
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)
	今回の受審に際しては、評価と質の向上に全職員で取組めるように、常勤職員全員が100項目すべてについて自己評価を行い、管理者がまとめて完成させた。
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)
	利用者家族、地域住民として自治会長・老人会会長・民生委員、行政から地域包括支援センター職員、知見者として他のグループホーム管理者を参加者とし、今年度から2ヶ月に1回の開催を予定し、4月から実施している。運営推進会議では、利用者・ホームの現状や行事の報告を行い、課題・問題点について意見交換することにより、ホームへの理解を深めていただくと共にサービスの質の向上に繋げている。
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)
	家族の来訪時にホーム側から話しかけて聞き取る姿勢を見せ、話しやすい雰囲気作りに配慮している。聴取した苦情・意見については管理者が相談連絡記録に記録し、申し送り時・ミーティングで話し合っ改善に努めている。
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)
	自治会・老人会に加入し、小学生の見守りを行う「子守会」・公園掃除・ふれあい喫茶・地域のお祭りなど、地域活動・地域行事に積極的に参加している。また、日本舞踊などの婦人会のボランティア、保育園・小学生の訪問など、地域の方の来訪による交流も盛んに行われている。

## 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	「帰りたくなる場所」「尊厳ある暮らし」「入居者は一神戸市民」を開設当初から基本理念として掲げている。基本理念の解説部に「家庭的な住まいを追求し」「地域とのふれあいを大切に、地域社会との交流を実現します」という地域密着型サービスとしてグループホームが目指すべき役割が網羅されている。		
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	入職時に理念について説明し、理解を促している。理念の形骸化を懸念して、現在の管理者に代わってからは、あえて理念の掲示はしていない。管理者が会議や日々折りに触れて理念について話をし、職員が内容を十分に理解し日々のケアに自然な形で活かしているように現在取組んでいる。		現在の取り組みを継続し、理念の理解と実践が職員全員に浸透することを期待する。
<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	自治会・老人会に加入し、小学生の見守りを行う「子守会」・公園掃除・ふれあい喫茶・地域のお祭りなど、地域活動・地域行事に積極的に参加している。また、日本舞踊などの婦人会のボランティア、保育園・小学生の訪問など、地域の方の来訪による交流も盛んに行われている。		

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)
<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>前回の評価結果は、フロアー会議でフロアーリーダーが職員に説明し、改善策について話し合いを行った。改善については優先順位を付けて取り組み、中庭の活用、勉強会の実施などについては改善できた。今後はケアプラン・アセスメントに関して改善に取り組んでいく予定である。今回の受審に際しては、評価と質の向上に全職員で取組めるように、常勤職員全員が100項目すべてについて自己評価を行い、管理者がまとめて完成させた。</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、地域住民として自治会長・老人会会長・民生委員、行政から地域包括支援センター職員、知見者として他のグループホーム管理者を参加者とし、今年度から2ヶ月に1回の開催を予定し、4月から実施している。運営推進会議では、利用者・ホームの現状や行事の報告を行い、課題・問題点について意見交換することにより、ホームへの理解を深めていただくと共にサービスの質の向上に繋げている。</p>		<p>昨年度は、2ヶ月に1回の開催が困難であったが、今年度は計画的な開催が計画されているため、計画通りの実施と継続が期待される。</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>主に地域包括支援センターと連携し、運営推進会議への参加以外にも、地域住民からの介護相談がホームにあれば地域包括支援センターに報告するなど連携をとっている。</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)
<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>原則として利用料の支払いを機会に月1回以上は家族に来院していただき、面会時に報告するようにしている。体調の変化など、必要時には電話・メールで連絡している。遠方から来院が難しい場合などには、お便り・写真を郵送するなど臨機応変な対応をしている。</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>家族の来院時にホーム側から話しかけて聞き取る姿勢を見せ、話しやすい雰囲気作りに配慮している。聴取した苦情・意見については管理者が相談連絡記録に記録し、申し送り時・ミーティングで話し合っ改善に努めているが、受付後の経過の記録が充足されていない。</p>		<p>現在の相談連絡記録の書式では、受付後の経過・結果・再発予防策などが記載できないため、書式の見直しと活用を検討し、苦情をサービスの質の向上に反映させることが望まれる。また、家族は意見・苦情が表明し難い立場であることを理解し、定期的に満足度調査を行うなど、率直に表明できる機会を提供する取り組みを期待する。</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>事業所側の都合ではなく、サービスの質の向上のために、あえてフロア間の職員の異動を行った。利用者へのダメージを軽減するために、2回に分けて少数ずつ移動するように配慮した。家族には異動に対して不安を訴えられたが、管理者から異動の目的を説明し、理解をお願いした。離職については、管理者が職員とのコミュニケーションを重視すると共に、福利厚生面など勤務条件の改善に向けて法人と話し合いをし取り組んでいる。</p>		<p>法人・管理者は職員交代による利用者のダメージを十分に理解し、異動を最小限に抑える工夫をすると共に、離職を最小限に抑えるため、勤務条件の充実と魅力ある職場の環境作りを取組まれることを期待する。</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	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	近隣の会館を会場に、年間計画に基づいて、月に1～2回勉強会を開催している。法人内だけでなく、近隣のグループホームにも参加を募り、共に学ぶと共に交流の機会を持っている。		
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	神戸市東灘区のグループホーム連絡会は設立の準備中であるが、その過程で法人内外のグループホームと交流を持ち連携をとり合っている。勉強会にも参加を募り、共に学ぶと共に意見・情報交換を行っている。		グループホーム連絡会設立を実現し、他のグループホームとの交流・連携をなお一層深め、サービスの質の向上に繋げることを期待する。
<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	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、場の雰囲気に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	必ずホームを訪問・見学後、入居申し込みをしていただくようにしている。ホームからも自宅を訪問・面談し、利用者への理解を深めている。希望があり、ホーム側の事情が合えば、体験利用も試みている。入所当初人間関係ができるまでは、職員と一緒にいる時間を多く持ち、早期に自然な形で馴染るように取り組んでいる。		

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)
<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	利用者ができる事を把握し、日々の生活の中での家事・外出・趣味などの場面で、寄り添って自立支援することで、ADLとQOLの向上を図り、その中でコミュニケーションを十分にとることで喜怒哀楽を共有できるように取り組んでいるが、全職員が統一した取り組みを行える段階には至っていない。		支援の方向性に対する職員の理解と認識を統一し、全職員が足並みを揃えて実践できる取り組みを期待する。
<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	利用者・家族を交えて入居前に面談し、意向・思いを聴取すると共に、家族が記載する情報シートからも把握している。入居後職員が日々の生活の中で把握した意向は、管理者に報告し、対応している。		入居後新たに把握した希望・意向や、時間の経過の中での変化を記録し、職員が共通認識を持ち、利用者一人ひとりのその人らしい暮らしを支援していけるような取り組みを期待する。
<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・家族との面談時のアセスメントと家族記載の情報シートに基づいて、管理者が初期計画を作成し、利用者・家族に説明を行い同意を得ている。		

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	定期的な介護計画の見直しの必要性は認識しているが、現在必要時のみ見直しを実施している。今後定期的な見直しの実施に向け、職員がアセスメントできるように研修を行っている。		本人・家族の希望や意向を把握し、職員の日々の関わりの中からの気づきや意見を取り入れ、現状に即した定期的な介護計画の見直しの実施が望まれる。
<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	利用者の希望に添えるよう家族と相談し、墓参りや美容院への外出など個別の外出支援に可能な限り対応している。緊急時は訪問看護、看護師への相談が出来る体制があり、在宅酸素療法など医療処置を受けながらホームで安心して過ごせるよう取り組んでいる。		
<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	入居時に利用者・家族にかかりつけ医を決定してもらい、利用開始前に職員がかかりつけ医に挨拶に行き連携が図りやすいようにしている。通院時は家族に同行してもらい、受診結果の情報の共有が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	重度化や終末期の受け入れは現在行っていないが、見学時から重度化した場合の対応について説明している。利用開始後も利用者の状態に応じ緊急・急変時の病院の確認や退所先の確認を行い家族に理解をしてもらえるよう配慮している。同法人に病院や施設があるが、法人内・外への退所支援を実施している。		


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)
<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>言葉遣いや羞恥心に対して日々のケアの中で管理者だけでなく職員同士注意しあい、プライバシーや尊厳を守るよう取り組んでいる。接遇や個人情報保護・プライバシーに関してのクレームは真摯に受け止め、その都度迅速な対応で解決している。個人情報保護について職員への研修を実施する他、年1回の誓約書を取り認識できるよう取り組んでいる。</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>ご利用者の体調や気分に合わせて職員が声かけを行い、本人の意思決定を促しペースを乱さないよう支援している。新しいアセスメント・情報シートを導入し、その人らしい生活の継続が出来るようにプランに盛り込んで対応を実施し始めている。</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、利用者職員と一緒に準備や食事、片付けをしている</p>	<p>昼・夜は完全調理された食材の搬入を受け、温め・配膳を利用者一人ひとりの状況に合わせて共に実施し、職員と共に食事を楽しんでいる。2ヶ月に1回の給食業者との給食委員会を実施しご利用者の希望や普段の摂取状況からメニューの見直しを行っている。土・日と行事時は利用者の希望を聞き買物から利用者と共に調理している。</p>		<p>食事作りの一連の作業は、利用者の張り合いや自信、楽しみごとや喜びとなりえる為、利用者一人ひとりの状況に合わせた日々の継続を期待する。食事についての利用者の満足度調査を実施するなどし、食事が利用者にとって楽しみとなる取り組みを期待する。</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	医療的に入浴回数の指定があれば制限するが、その他は、最低週2回入浴できるよう働きかけている。利用者の希望があれば夜間の入浴にも柔軟に対応している。		
(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	利用者・家族との面談時のアセスメントと家族記載の情報シート、日々関わる中で利用者個々の興味や趣味を把握し、利用者の役割や楽しみごとのある暮らしができるよう支援している。		
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	散歩や買物に日常的に出かけるように配慮しているが、散歩等嫌がる方には、買物や飲食など自然に散歩が楽しめるよう支援している。		散歩や外出先、時間帯などが固定していないか個々の利用者について振り返りをおこない希望が上手く伝えられない利用者でもその日の体調・気分に合わせて外出支援ができる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)
(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>2・3階のエレベーターのみ施錠で自由に利用できないが、利用者の外出の意向があれば、エレベーターを利用者と一緒に利用し、閉塞感を感じさせないように配慮している。鍵をかけることの弊害については十分理解しており、現在開錠の検討をしております家族理解を得る為の取り組みを行っている。</p>		<p>利用者の安全性を確保しながら、2・3階のエレベーター開錠に向けての取り組みの継続に期待する。</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>昼夜想定避難訓練を実施している。運営推進会議を活かして水害対策についてのマニュアルを作成を検討している。地震対策については必要性は感じているが、作成に至っていない。災害時に備えた非常食などは、法人で購入予定である。</p>		<p>今後も運営推進会議を生かして地域住民の理解と協力を得ながら災害時の対応について、検討の継続を期待する。また、災害対策について地域と話し合い検討するだけでなく、地域住民と一緒に訓練を行う実践的な取り組みをも期待する。</p>
(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>業者の栄養師がカロリー計算した食品の配食を受けており、摂取状況からカロリーの把握はできている。水分摂取については、日々の記録の中に記載し摂取量の過不足がないようにしている。</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	利用者個々の生活ペースのメリハリができ、利用者が一人で孤立しないような空間作りを心がけている。季節に合わせた共有スペースへの飾りつけを行う他、季節に合わせた花の植え込みや野菜作りをおこない季節感や収穫への喜びを感じてもらえるよう配慮している。		
		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	自宅で使い慣れた家具や馴染みの物の持ち込みを働きかけいる。利用者の趣味で作成したものを居室に飾りつけその人らしく過ごせるように配慮している。		

 は、重点項目。