

### 1. 第三者評価結果概要表

作成日 平成19年 8月28日

#### 【評価実施概要】

事業所番号	2870800964		
法人名	株式会社 ジョイ		
事業所名	グループホーム ハッピージョイ		
所在地	兵庫県神戸市垂水区桃山台7丁目5 - 10 (電話) 078-755-1655		
評価機関名	特定非営利活動法人 姫路市介護サービス第三者評価機構		
所在地	兵庫県姫路市安田三丁目1番地 姫路市自治福祉会館6階		
訪問調査日	平成19年 8月 3日	評価確定日	平成19年 8月28日

#### 【情報提供票より】(平成19年 7月 5日事業所記入)

##### (1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 15年 8月 1日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	26 人	常勤17人, 非常勤 9人, 常勤換算	17.1人

##### (2) 建物概要

建物構造	鉄骨 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)	75,000 円	その他の経費(月額)	64,000 円	
敷 金	有( 円) (無)			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(380,000円) 無	有りの場合 償却の有無	(有) / 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 1,300 円			

##### (4) 利用者の概要( 7月 5日現在 )

利用者人数	27 名	男性	3 名	女性	24 名
要介護 1	1	要介護 2	10		
要介護 3	11	要介護 4	2		
要介護 5	3	要支援 2	0		
年齢	平均 85.7 歳	最低	76 歳	最高	96 歳

##### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人 神戸徳洲会病院
---------	--------------

#### 【第三者評価で確認されたこの事業所の特徴】

淡路島を目の前にして、JR垂水駅から北方向に車で20分の距離に位置している新興住宅地の中にあり、茶色タイル張りの3階建ての外壁が落ち着いた出で立ちである。玄関周囲はよく掃除され清楚であり、入り口に立てば、オシャレな小物・ソファ・ベンチが目に入る。3ユニット規模(平均要介護度は2.7)で、各階はそれぞれ趣を異にした飾り付けが入居者と職員の協働作業で設えられオシャレな空間を演出している。平成15年の開設当初から「最後の住居」にしたいとの理念を掲げて「家族的な我が家のようなケア」を実践してきた。医療機関との連携も徐々に進み、ゆるぎない理念が入居者・ご家族の安心を支えている。

#### 【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)	4年目に入り入居者の介護度が重度化してきている。その中でターミナルケアを経験しつつ、ご家族・ホーム職員の満足度も高いものに成っている。往診体制の充実も拡大してきている中、緊急時を含めて、ホーム・家族の連携対応について再度確認すべき時期に来ているとの自己評価が頼もしい。認識が高まっている。
	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)	職員の小さな気づきの集大成がニーズ解決に向けたケアのプラン化に繋がっている。歯科の往診は機能していたが、新たに眼科の往診が始まり、入居者への安心の幅が拡大されている。自己評価項目にない点へもサービスの拡大が広がり、「ない物実現」にとり、小さな提案が果たす役割は大きい。
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)	運営推進会議の定期開催が行なわれている。ホームのサービスを広報するために貴重な機会である以外に、その中で地域行事などへの参加が道付けされてきた。地域に根ざした潜在ニーズの発掘への道も今後期待できるようである。
	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)
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)	住宅地の中にあり、閑静である。周辺は坂道が多く、周辺の社会的資源を利用しつつ行き来できる関係はまだ濃厚ではないが、散歩(車利用も)などを通して地域交流も図られている。ホーム行事への地域住民の参加を今後も働きかけて、ホームの更なる理解拡大と緊急時の相互援助の道づけをして欲しい。

## 2. 第三者評価結果票

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	住む人の気持を大切にし、家族のようなケアで「最後の住居」に相応しいサービスを手渡しすることが理念である。開設当初からターミナルケアに向き合っている。その先駆的な姿勢が地域からも評価されるように期待したい。	○	自治会活動にも参加されており、社会資源としての理解も広がっている。更なるサービスの付加価値化を肉付けして欲しい。その先には、職員の更なる満足感に行き着けるのではないのでしょうか。
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	職員はホームの掲げる理念をよく理解しており、ターミナルを意識したケアをカンファレンスの場で話し合い、取り組みに生かしている。		ご家族、職員、誰にも肉体的、精神的、時間的な負担感を感じさせない「見送り」が実践されたという経験が、理念共有の確かさを表している。共に道連れとはこのことではないのでしょうか。家族のようである。
<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人として、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	自治会行事の花見、盆踊りへの参加もなされており、地域に根ざしたサービス拠点として足固めが始まっている。	○	地域・周辺住民にとっても「優しいお家」と感じてもらえるように、更なる行き来する日常生活を構築される事を期待したい。
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
4	7	評価の意義の理解と活用  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	自己評価・第三者評価をつうじてサービスの向上、利用者満足度向上に向き合っている。	○	玄関を入った所の棚に評価書類を閲覧可能な状態に掲示されており、サービスの透明性を図っている。地域密着型サービスとしてなくてはならない物として周辺住民からも評価される事を期待したい。

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	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>ホームの現況及び潜在能力を報告する事でサービスの透明性を高め、また地域行事の情報を聞き、参加に繋げている。</p>	○	<p>参加者全員にとり貴重な時間の持ち出しの場である会議をより成功させるために、医療色の濃いサービス提供の弱い点の課題克服のための貴重な場として先陣をきって欲しい。円熟化した相互学習の場として発展して欲しい。</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>散歩介助ボランティアの依頼などで訪ねている。トライあるウイークも引き受けている。</p>		
<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>家族の面会時に近況報告をする事が多い。また健康上の変化は電話連絡することもある。金銭管理は確認の上、サインを貰っている。</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>ホームをあげて苦情、提案等を積極的に受け入れる体制が出来ている。利用者の座る場所の希望が寄せられる事が有り、対応している。</p>	○	<p>契約書に苦情の問い合わせ先を記載していることを説明しているが、ご家族の意見をより前向きにサービス向上に生かせるためにも家族アンケート等の実施を行い、利用者・家族ニーズの変化に柔軟に対応されることを期待したい。</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>合同活動(1階、2階、3階)などで職員との顔なじみ関係を作っているため、移動等による利用者のダメージを少なくする事に役立っている。</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>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	職員一人ひとりの踏み出す一步一步がサービスの質をあげてゆく。職員の知識吸収欲を継続させてゆく研修体制を立てて、ケア技術向上と利用者の満足度向上を結びつけて欲しい。	○	小規模事業所の弱点として研修計画が立ちがたいということが多いと思うが、補完する為に近隣の他サービス事業体との合同勉強会の共催、関係書籍などの購入を図られ、職員の知識吸収の一助にされては如何でしょうか。
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	他施設への見学交流が始まっている。良い面を取り入れる環境も整っている。	○	仲間を支え、支えられるネットワーク作りは施設環境の改善、提供サービスの公開認知など、地盤強化に果たすことも多く、やはり働きかける意味合いがある。施設の相互訪問交流、勉強会など自己研鑽の近道にもなり、視野拡大という勇気付けにもなるので、是非火付け役に成られる事を期待したい。
<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、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	入居前にはホームの見学を行なって場の雰囲気を感じてもらうように配慮している。		
<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	共に楽しく過ごせる時間を共有できるように、行事食の導入をはじめ対等な役割づくりを考えている。	○	コミュニケーションを基礎にした集団ケアと個別ケアの成功の分かれ道は、多様な機会の提供ではないでしょうか。更なる五感刺激を期待したい。

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>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	<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>利用者と話をする時間・回数を増やす事で意向の把握に努めている。多数の職員の情報がケアプランに反映されている。</p>	○	<p>職員の日常業務の限られた時間の中で、もっとこうしたいという意気込みが職員の側にあり、あとは始めるのみの段階に来ている。実現が近いことを期待したい。</p>
<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	<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>職員からの意見を汲み上げつつ、全体会議・リーダー会議をとおして介護計画を肉付けしている。</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>6か月毎の定期的な見直しと水分摂取量の低下したケースでは3か月で見直しを行なった。</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>医療品・介護用品の購入支援、介護タクシー手配等が行なわれている。またミニ運動会・音楽療法への周辺高齢者への開放を模索されている。</p>	○	<p>運営推進会議の場で、高齢者サービスとして何があれば、当ホームが地域にも安心の資源となりうるかを模索され、合わせて福祉教育発信の場となられることを期待したい。</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)
<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	利用者の身体状況の程度に応じて、ご家族と相談のうえ、ホームの提携医に変更してもらっているが、前の主治医に受診を希望される方には継続して情報を共有している。		
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	ホームの開設当初からの理念が「家族のようなケア」「最後の住居」とあるように、家族、利用者、主治医の合意でターミナルケアが行なわれている。職員もこのような理念を支えるべく利用者の健康面に日々注意を払っている。	○	個々の職員の更なる医療知識の吸収・向上により、手薄な時間帯（夜間など）においても適切にして安全な対応が迅速に取れるように、また、ホームの理念の実践のためにも、不安要因の解消に努めて欲しい。
<b>. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<b>1. その人らしい暮らしの支援</b>					
(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	居室の鍵は利用者本人が管理している。また、各居室にトイレが備えられているので、トイレへの誘導が他の利用者には分らない等、プライバシーへの配慮ができています。		
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	その日の利用者の生活ペースを尊重した支援をしている。		

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	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	ユッタリとしたリビングで時間を掛けた食事風景である。準備、後片付けは職員と利用者が協働で行っている。	○	三食が外部業者委託方式であるが、職員はまずは行事食を取り入れることで「楽しい場面」の演出をと考えている。10月以降からが楽しみである。期待できる。
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	入浴を拒否する方に対しては、時間に制約される事無く、例え食事前であっても一瞬の今という職員のヒラメキで入浴に結びつけるケアが行なわれている。		
(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	音楽療法、リハビリ体操、ちぎり絵などにより、身体面・精神面の活性化を図っている。能力に応じて食事場面での手伝い、掃除など、役割りづくりが行なわれている。		利用者の楽しい時間、楽しい毎日づくりの為に、今行なわれている近くのボランティアによる散歩等外出の手助けは有意義である。周辺に住んでおられる高齢者のホームへのデイサービスなど新規サービス拡大案も頼もしく思われので、期待したい。
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	職員と一緒に買物、ホームセンターへの見学を行っている。	○	日常的な外出の必要性は十分に理解されているが、散歩がてらに行ける距離でないために、回数増は今後期待したい。また、「日常的」という意味から、駐車場が広いのでそこを利用した戸外行事を演出してはどうでしょうか。
(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	玄関は日中施錠していない。徘徊する方にはセンサーを持ってもらっている。		

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)
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	火災時を想定した避難訓練および消火器の使用訓練を年2回実施している。	○	地震、台風、水害などの広域災害については、今後の課題である場合が多いのが実情である。まずは広域災害マニュアルづくりを第一歩として関わられる事を期待する。
(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	水分量・栄養量の摂取状況は毎日記録されており、健康管理の一助となっている。特に水分摂取量は、表を見れば総量が直ぐに分かるような累積表型で見やすい工夫がされている。	○	高齢者の場合には水分摂取量にむらが出やすく、管理の難しい事が多いと思われるので、屋外活動量を増やす等の工夫を基礎にした日常活動を考慮した取り組みも視野に入れて向き合われる事を期待する。
<b>2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり</b>					
(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	台所、浴室、トイレはよく掃除され綺麗である。広いリビングはユッタリと、陽光が大きな窓から降りそそぐ、扇風機が静かに自然の風を隅々まで行き渡らせる。特に熱くもなく、寒くもなく、騒々しさもなく、ユッタリとした時間が流れ、居心地のよさを演出している。	○	広い空間は入居者同氏でお互いに確認できる安心感がある反面、ストレスを感じられる場合もある。例えばその時々で、椅子の配置を変える等をしつつ、そして入居者の反応を評価しつつ、場面を少し変える事で、場の居心地よさを演出しては如何でしょうか。
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	手作りの表札をくぐれば、よく掃除がされている居室空間が、落ち着いた風情を醸し出している。トイレ空間も広く、緊急コールが手の届く場所に吊るされている。吊るされた洋服の上にお気に入りの帽子が目に入る。小型冷蔵庫の持ち込みはご家族の優しい心遣いを映し出している。		

 は、重点項目。