

【認知症対応型共同生活介護 用】

1. 第三者評価結果概要表

作成日：平成19年9月14日

【評価実施概要】

事業所番号	2870600430		
法人名	株式会社ベストウェル		
事業所名	グリーンウェル花山		
所在地	(〒 658-0057) 兵庫県神戸市長田区花山町1丁目5-5		
	電話	078-642-8186	
評価機関名	特定非営利活動法人 ライフ・デザイン研究所		
所在地	兵庫県神戸市長田区荻乃町2丁目2番14-703号		
訪問調査日	平成19年7月14日	評価確定日	平成19年9月14日

【情報提供票より】 [平成19年6月22日 事業所記入の同書面より要点を転記]

(1) 組織概要

開設年月日	平成14年5月13日		
ユニット数	2ユニット (利用定員…計15人)		
職員数	20人	(常勤5人) (非常勤15人)	/ 常勤換算8.8人

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート造り		
	地上3階建て建物の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)	95,000円	その他の経費(月額)	23,000円	
敷金の有・無	有り (円) ・ (無し)			
保証金の有・無 (入居一時金含む)	(有り) (350,000円) ・ 無し	(保証金有りの場合) 保証金償却の有・無	(有り) ・ 無し	
食材料費	朝食	円	昼食	円
	夕食	円	おやつ	円
	1日あたり		1,000円	

(4) 利用者の概要 (平成19年6月22日 現在)

利用者人数	計15名 … (男性4名) (女性11名)		
要介護1	5名	要介護2	2名
要介護3	6名	要介護4	1名
要介護5	1名	要支援2	0名
年齢	平均83.2歳 … (最低66歳) (最高96歳)		

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	丸山病院	ゆうこう内科クリニック	村上歯科医院	金川歯科医院
---------	------	-------------	--------	--------

【第三者評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホーム周辺の道は幼稚園・小学校・中学校に通う子供達が行き交い、近くにスーパーなどの店舗も建ち並び、ほのぼのとした町中に在る。看護師寮であった建物を改装したもので、エレベーターは設置されていないが、階段の昇り降りは、昇降機を(車椅子電動昇降機も)利用している。敷地内の庭は広く、芝生・菜園や、建物回りを1周できる小道も整備され、気軽に散歩を楽しめる。食事に関しては、主な食材を業者に配達してもらい、全てが手作りにより提供されている。事業主体「ベストウェル」の代表者は、在宅医療に熱心な医師であることから、医師・看護師等との連携がよく、入居者の健康管理においても安心。また、職員たちのケアへの深い思いは、「車椅子のままでも、体重測定を…」など、親身な心遣いにも表れている。 ◎添付の資料写真も参照

【重点項目への取組状況】

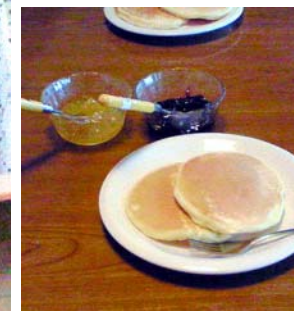
重点項目①	前回評価での主な改善課題とその後の取組、改善状況(関連項目:第三者4) ①介護計画の定期的見直し、②訪問理美容の導入、③預かり金規定の整備、④月に1度の研修・勉強会の実施、⑤ヒヤリハット活動の実践(専用箱を設置) …に取り組んだ。「個人情報の使用に係る同意書の取り交わし」については、現状では取り組んでいない。 今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:第三者4) ①「第三者評価」制度に前向きにとらえている。「自己評価」を行なう意義に関しても、日々のケアの資質向上のための機会として考えている。
	運営推進会議の主な討議内容及びそれを活かした取り組み(関連項目:第三者4, 5, 6) ②運営推進会議は、概ね3か月に1回の頻度で開催し、民生委員、地域包括支援センター職員が欠かさず出席している。これをきっかけに、ホームでの介護教室の開催、地域で行なわれている「ふれあい喫茶」への誘いも受け、また、ホーム主催の地域向けイベントの実施を検討中である。
重点項目③	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) ③日常の様子や健康状態の記録について、毎月発行のホーム通信「ひだまり」の送付の際に、それぞれの家族へ伝えている。ホーム独自の取り組みとしても、家族アンケートを実施し、その回答をもとに、家族の意見を取り入れ(例えば、リビングにスタッフ写真を掲示したり、名札をつけるようになった)、また、利用者へホームの取り組みについて改めて説明を行なうなど、ケアサービスの改善に役立っている。
重点項目④	日常生活における地域との連携(関連項目:第三者3) ④地元自治会に出席している。「ホーム便り」を自治会や近隣に配布し地域との関係作りをしている。ホームを開放した交流も進んでおり、夏休みに子ども達と一緒に昔懐かしいおもちゃを作って遊んだり、敬老会を行なったりしている。ホームからも、自治会主催の昔遊びに出向き、地域の子供達と一緒に遊ぶ機会を設けるなどしている。



▲ 整備された遊歩道、芝



▲ 玄関



▲ 協働（菜園の収穫物、手作りのおやつ）



▲ 車椅子の（立位困難な）方でも、
このようにして体重測定



▲ 車椅子での階段昇降



▲ 談笑など自由に過ごすスペース
（オーダーメイドの椅子）



▲ ご意見箱を各フロアに設置



▲ ヒヤリハット郵便箱
（気づきを大切に…）

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)
I. 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	運営者と職員が一緒になって、地域に対しても、家族に対しても、より開かれたホーム作りためのコンセプトとして「OPENNESS」を作り、全社的にこれに取り組んでいる。理念は「尊厳を大切に・心と心のふれあいを大切に・適正で質の高い介護・入居者の幸福感とは何かを常に考える」。		
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	会議や申し送り時など機会あるごとに、ホームの理念や目指す方向について触れながら、職員一人ひとりが自己確認をし、理念を実現できるよう日々取り組んでいる。		
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	地元自治会に出席している。ホーム便りを自治会や近隣に配布している。ホームを開放し、夏休みには子ども達と昔のおもちゃを作って遊んだり、敬老会を行ったりしながら地域交流を図っている。自治会主催の昔遊びに出向き、地域の子ども達とビー玉、竹とんぼ、メンコ、お手玉などを楽しむこともある。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
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	介護制度の変革、ホーム運営に求められるもの、その他社会の状況は年々変わってゆくが、年に一度の「第三者評価」を受けることで、これに対応し、サービス向上のための良い機会として捉えている。第三者評価の結果は、家族に知らせる、また、いつでも閲覧できるようにしている。		

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)
5	8	○運営推進会議を活かした取り組み 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	運営推進会議は、概ね3か月に1回、民生委員、地域 包括支援センター職員が欠かさず出席し、開催して いる。これらの取り組みは、ホームでの介護教室の 開催、地域で行なわれている「ふれあい喫茶」への 参加の誘いなどに繋がった。さらに、現在、ホーム主 催の地域向けイベントの企画を検討中である。		
6	9	○市町との連携 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	成年後見制度に関する相談や「りんりんネット」の利 用相談で行き来している。また、ボランティアを紹介し てもらい、傾聴ボランティアに来てもらったりしてい る。		
4. 理念を実践するための体制					
7	14	○家族等への報告 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	利用者の日常の様子や健康状態などを記録し、毎 月発行のホーム通信「ひだまり」送付の際に、それぞ れの家族へ伝えている。	○	利用者の暮らしぶりなどについて、上手く伝わって いる場合とそうでない場合があるので、個々の家族に 伝えるにあたっての方法やそのタイミングをもう少し 工夫してほしい。
8	15	○運営に関する家族等意見の反映 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	第三者評価制度によるアンケートと別に、ホーム独 自でも家族アンケートを実施し、家族の意見を取り入 れ、サービスについての説明も行なっている。各フロ アには意見箱を設置してもいる。アンケートには、職 員の顔と名前がよくわからない等の意見もあったの で、リビングにスタッフ写真を掲示したり、名札をつけ るようにした。		
9	18	○職員の異動等による影響への配慮 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	職員の異動は行なっておらず、離職を最小限に抑え る工夫のひとつとして、ミーティング等で職員の意見 や提案を聞く機会を設け、これを反映させている。モ チベーション向上を目的として、職員全員が各職員を 評価する制度をとり入れた。		


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	○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	外部研修への参加を促している。ホーム内研修では、医療系勉強会、園芸療法勉強会、実践者研修報告会、コミュニケーション学習等を実施し、また、毎朝申し送り時に5分程度のワンポイントレッスンをこなしている。	○	各種研修を年間計画に組み込んでもらいたい。各種の研修の参加職員による“伝達研修”については、常に実施してもらいたい。
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	地域包括支援センターや在宅介護事業者等との集いに積極的に参加し、お互いの情報交換と連携に努めている。		
II. 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	○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	事前に本人や家族からこれまでの生活歴や習慣などの情報を得て、それらをアセスメント表にまとめ、各職員はそれらの情報を共有し、入居者が徐々になじめるように支援している。		
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	○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	利用者のアセスメント等から得た情報をもとに、日常生活の様々な場面で、その人のできることや得意とすることを活かすよう、また、教えてもらったりしながら、利用者と職員が協働している。		

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)
Ⅲ. 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	○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	入居前後のアセスメントをはじめ、入居時に本人の考え方や特性を聴き、また、日々の何気ない会話や表情からも希望や意向を導き出すようにしている。その人の個性に応じて特に心掛けておくべき事柄は、連絡ノートに記入し、全職員が把握しておくようにしている。		
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	○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	各職員が本人や家族の意見・希望を聴き取った内容を職員会議をもってこれを共有し、現状での優先課題を見極めたうえで、担当者会議を開催し、介護計画を作成している。	○	介護計画に家族の意見が活かしていない部分も少しあるようなので、家族との連絡をより密にしながら改善していただきたい。
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	概ね6か月に1度、介護計画の定期的な見直しを行っている。家族との面会時や、電話において、希望を取り入れながらの見直しをするように努めている。		
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	医療連携体制に関しては、同グループ内の提携医師によって2週間に1回の往診が行なわれている。往診時以外でも、必要に応じて緊急対応が可能なシステムができています。		

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	同グループ内の提携医師や看護師によって、毎週、往診や訪問看護を行っており、往診以外でも必要に応じて対応できるようになっている。本人や家族の希望、本人のそのときの状態に応じて適切な医療機関を受診する支援を行っている。		
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	利用者や家族と十分に話し合い、重度・終末期のケアを行っている。ターミナルまで支援した実績も数例あり、医療関係者との連携体制ができています。	○	今後もターミナルケアに関する勉強会や研修等を通して職員のスキルアップを図るとともに、さらに医療関係者との連携を強化していただければ有り難い。
IV. 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	管理者は、勉強会やミーティングにより定期的にプライバシーに関する指導をしており、各職員は各自で、声のかけ方や言葉使い等、利用者の誇りを傷つけないよう、気を付けている。各利用者から個人情報保護に関する同意書はとれていない。	○	個人情報保護に関する同意書を早急に作成し、各利用者およびその家族等と同意書を交わしていただきたい。
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し、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	利用者の希望をもとに、生活歴や趣味嗜好、心身状態等も考慮しながら、できるだけ希望に沿うよう、その日の暮らしを支援している。		

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)
(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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	食事について、その人の得意分野(煮る、焼く、切る、味見、準備など)に、それぞれの役割を持ってもらい、利用者と職員と一緒に食事作りを行っている。食事前には、その方が作った料理を紹介し、心の交流に努めている。後片付けも職員と利用者が役割分担し、楽しく協働してる。		
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	入浴日は大まかに設定しているが、希望に応じて入浴することができるようにしている。夜間入浴や足浴も、希望によって行なっている。		
(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	日々の生活の役割では、気の合う利用者同士でグループを組んでいることが多い。料理、書道、ウォーキング、体操、園芸等のクラブがあり、自身の望む活動をしている。毎週日曜日の夕食時を晩酌日にしている。今後はそれぞれに馴染みのある場所・人との交流も行なっていく予定。		
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	花見や観劇、神戸港クルージング、オリジナルシューズ作り、南京町食べ歩きなど、その利用者に合った外出支援を多く行なっている。屋上庭園は、車椅子の方でも楽しめるプランターを設置し、野菜や花、果物などを栽培している。		
(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	日中のほとんどは利用者と職員と一緒にリビングで過ごすことが多く、常に、様子を見守り、把握している。外門、各階の階段入り口には、転倒防止等の安全上、鍵をかけているが、庭には自由に出ることができる。		

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	年に2回の消防訓練を行ない、消防署に立ち会ってもらうこともある。自治会の消防訓練にも参加している。現在、ホーム方針として、各職員が防火管理者講習を受けることにより、災害時に対応できるよう意識付けをしていっている。		
(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	水分・食事摂取表に毎日記録している。体調不良の利用者や摂取にムラがある利用者については、特に細かく記録し、申し送り時に全職員に声をかけ、対応を徹底している。		
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	建物周りの庭はきれいに整備され、ぐるっと一周できる遊歩道になっている。利用者と一緒に、花を育て、庭の菜園では季節の野菜を栽培するなど、土・緑とのふれあいを大切にしている。玄関には季節の花が飾られ、廊下やリビング壁面には利用者が作成したカレンダーや貼り絵、写真等が飾られている。リビングには畳スペースがあり横になれる。冬にはコタツが置かれ、入居者の集いの場となっている。		
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	入居説明時には、これまで馴染んできた生活環境を維持することの大切さを、本人や家族に説明し、できる限り、使い慣れたタンス、置物や人形、仏壇等を持ち込んでもらっている。		

※  は、重点項目。