

(様式6)

【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20年5月20日

【評価実施概要】

事業所番号	2871100604		
法人名	株式会社メッセージ		
事業所名	アミーユ宝塚山本		
所在地	兵庫県宝塚市山本丸橋1-1-16-3 (電話) 0798-82-5550		
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4月18日	評価確定日	平成20年7月10日

【情報提供票より】 (19年3月31日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 13 年 3 月 1 日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	22 人	常勤 16人, 非常勤 6 人,	常勤換算19

(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)	76,300 円	その他の経費(月額)	26,250 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 円	昼食 円	
	夕食 円	おやつ 円	
	または1日当たり	1,050 円	

(4) 利用者の概要 (3月31日現在)

利用者人数	27 名	男性	1 名	女性	26 名
要介護 1	6	要介護 2	4		
要介護 3	10	要介護 4	3		
要介護 5	4	要支援 2			
年齢	平均 80.9 歳	最低	60 歳	最高	96 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	福本クリニック
---------	---------

【第三者評価で確認されたこの事業所の特徴】

阪急宝塚の緑や花木に囲まれた閑静な住宅街の中にあり、洋館3階建ての玄関には季節の花々が咲き誇りゆったりとした雰囲気ของกลุ่มホームである。スタッフ全員が入居者とともにゆったりと安心して過ごせるように取り組んでいる。日常的に職員がマンツーマンで関わり、何気ない会話や、ささいな事でも職員間で共有していくようにしている。意思の疎通が困難な利用者には相手の立場に立った支援を行い、日々よりよい認知症ケアの実践に努めている。

【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) 前回の評価を受けて、理念をスタッフ全員が共有し、実践の場で活かせるよう具体的に取組が行われている。 今回の自己評価に対する取組状況(関連項目: 第三者4) 自己評価は管理者が作成している。評価の結果はパソコン上に提示して職員が確認できるようにしている。
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組(関連項目: 第三者4, 5, 6) 運営推進会議は交流会の名称でおおむね2ヶ月に1回開催され、メンバーは市・民生委員・薬剤師・住診医・職員・家族・利用者で構成されている。意見交換・利用者の日常の様子をビデオで見ていただいている。
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) 家族からの苦情・意見要望等は運営推進会議時に聴取して記録に残している。重要事項説明書にも相談・苦情窓口担当者を明記している。利用者からの意見、不満、苦情は職員が直接聴取し、「ご意見要望カード」に記入して提出し、毎週行うカンファレンスで伝えている。
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) 地域行事への参加、子供会の廃品回収への協力、子供会の音楽会への参加、散歩・外出時に隣接の方と挨拶を交わしたり、近隣の方から野菜を届けていただくこともあり、地域との交流の機会を持っている。

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)
.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	社内理念の中に、地域社会への貢献を明示した事業所独自の理念を掲げ、職員全体には事業所特有の理念である「接遇の徹底」を図っている。		
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	施設理念をミーティング・研修等で繰り返し認識する機会を設け、理念の周知・共有を図っている。		
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	地域行事・子供会の音楽会への参加・子供会の廃品回収協力など地域との交流の機会を持っている。散歩・外出時に隣接の方と挨拶を交わしたり、近隣の方から野菜を届けていただくこともあり、地域と関わりを持っている。		
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	自己評価は管理者が作成している。評価の結果はパソコン上に提示して職員が確認できるようにしている。	○	自己評価することで、日頃の業務の振り返りの機会とするためにもスタッフと共に作成することが望ましく、第三者評価のねらいや活用方法を全職員が理解し、サービスの質向上に向けて取り組まれることを期待する。

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)
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	運営推進会議は交流会の名称でおおむね2ヶ月に1回開催され、メンバーは市・民生委員・薬剤師・往診医・家族・利用者と構成されている。意見交換・利用者の日常の様子をビデオで見えていただいている。	○	運営推進会議において第三者評価の結果を報告し、意見を運営改善に繋がられることが望ましい。
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	宝塚市が開催する介護保険説明会などに積極的に参加し情報を得るようにしている。また、市より「介護相談員」が毎月2回グループホームを訪問し直接ご本人やご家族から相談を受けることができるようになっている。市の介護職員は相談内容をもとにグループホームの管理者とともにサービスの向上に向けて話し合いを行っている。		
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	ユニット毎に毎月、利用者の詳しい近況・スタッフの思いを書き、利用者の家族に送付している。また、緊急事項・直接話したい事項は随時電話で報告している。利用請求書は家族に手渡し報告の機会としている。		
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	家族からの苦情・意見要望等は運営推進会議時に聴取して記録に残している。重要事項説明書に担当者を明記している。利用者からの意見、不満、苦情は職員が直接聴取し、「ご意見要望カード」に記入して提出し、毎週行うカンファレンスで伝えている。	○	面会に来られた時などに家族が苦情・意見・要望等が言い易い環境をつくり、口頭での苦情相談はその都度記録にとり職員へ申し送り、全職員へ周知を行わない、苦情解決を図る取り組みが望ましい。

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)
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	管理者は2～3年毎の交代があるが、スタッフの会社内の転勤は少く、ユニット間の交替はしていない。離職をおさえるため、新人のトレーニング期間は各階のリーダーがフォローしている。職員の交代は運営推進会議で報告し、家族には手紙で報告している。		
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た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	入社後3ヶ月はトレーニング期間として1ヶ月はリーダーがマンツーマンで指導し、1～5日・1ヶ月・2ヶ月・3ヶ月毎にフレッシュメントトレーニングノート記入させ、相談や質問に答えると共に理解度を見ている。職員は月に1回内部研修は行っている。外部研修は職員からの希望があれば参加している。	○	研修受講基準を作成し、職員の勤務年数などをふまえた計画的な研修計画を作成することが望まれる。
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	宝塚市内のグループホーム間でスタッフの交流はない。会社内では月に1回あるリーダー研修など交流がある。	○	地域包括支援センターなどに声をかけ、市内のグループホームの他施設との交流の機会を持ち、サービスの質向上を図られることを期待する。

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)
.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	入所前に見学に来ていただき、また職員が家庭訪問をして説明を行い納得して入所していただいている。利用者の環境が変わるため、馴染まれるまで出来るだけ家族にきていただくように協力を依頼している。		
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	利用者は落ち着いて、ゆったりとした時間が流れている。食後の片付けや食器洗いなど自発的に参加して職員と一緒にやっている。		
.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	日常的に職員がマンツーマンで関わる中で現状把握に努め、何気ない会話や、ささいな事を職員間で共有していくようにしている。意思の疎通が困難な利用者には相手の立場に立った支援に努めている。		

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)
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	入所前のアセスメントに基づき、管理者が介護計画を作り、担当が手直しをしていく。随時家族の意見を聞きながら1ヶ月後に担当者とリーダーで作っている。	○	ケース検討会において、スタッフ全員で聞き取りした情報を持ち寄り介護計画を作成している。家族の希望や意向は、面会の際に聴取するよう心がけている。
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	月1回、週周1回のカンファレンスの中で評価を行い現状に即した介護計画の見直しをしている。また、新たな要望や急な変化があった場合はその都度見直している。	○	ケース検討会において、スタッフ全員で聞き取りした情報を持ち寄り、家族の希望や意向をふまえた介護計画の見直しを行い、変化が無い場合も予防的な視点から1ヶ月に1回の介護計画の評価が望まれる。
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	入居者の受診支援は基本的に実施していないが、緊急時はスタッフが対応している。遠方へのお墓参りなど利用者の意向に添った支援を行っている。		
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	内科・眼科・歯科・皮膚科の往診がある。往診の記録は定期的に家族に郵送するようにしている。		

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)
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	終末期については、早い段階から家族の要望を聴き、状況変化に応じて繰り返し話し合いを重ねるようにしている。	○	重度化や終末期に向けた事業所方針の明文化、対応に関するマニュアルの作成及び重度化や終末期に向けた職員教育が望まれる。
. 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	一人ひとりの誇りを傷つけない言葉かけや対応に細心の配慮を行うように指導している。個人情報の取扱いに関しては、マニュアルを作成し研修などで指導している。		
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	日常生活習慣に基づき一人ひとりの日課を決定している。利用者の要望を聞きながら自己決定を促し利用者のペースを尊重しながら日々の生活が送れるように支援している。		
(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	提携業者より食材を購入している。メニューを入居者とともにパンフレットから選び決定している。また、好みのメニューがない場合は、個別に別会社から取り寄せることも可能になっている。メニューにない食事で食べたいものがある場合は特別メニューとして買物から調理まで職員とともにに行い、食事を楽しむ支援を行っている。		

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)
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	毎日の入浴が夜9時まで可能になっており本人の意向にそった入浴の支援に取り組んでいる。		
(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	役割、楽しみごとの場面作りとして、草花の水やり・ゴミ袋たたみ・洗濯物をたたみ・布団干しなど、それぞれの能力に応じた役割や楽しみごとへの働きかけを行っている。		
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	スーパーや公園への散歩の継続・定期的なアミュー全体での外出やドライブ・年1回のバス旅行など気分転換やストレスの発散の機会としての外出を実施している。また、入居者本位の外出として遠方へのお墓参りなどの支援も行っている。		
(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	職員は鍵をかけない暮らしの大切さを認識した上で、安全面を考慮し、施錠している。	○	施設の状況から安全確保が困難な場合であっても、職員全員が施錠による弊害を認識し、安全確保しながら日中鍵をかけないですむ工夫を検討し、実行に近づけることが望まれる。

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	消防署の協力を得ながら年2回夜間も含めた避難訓練を実施している。災害に備えた備蓄については今後前向きに検討する予定である。		
(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	一人ひとりの好みの物を聞きながら献立選びを行っている。全体の栄養バランスは提携業者の栄養士が献立を作成している。食事は毎食記録し、職員間で情報を共有できるようにしている。水分量については必要時チェックするようにしている。		
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	共有空間は入居者が不快に感じないように場所によっては飾りだなで間切りをし、居心地のよい空間作りを行っている。また、個々で過ごせるようにソファを置くなどの工夫もなされている。		
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	使い慣れた家具を使いやすいように置き安心して過ごせる居室作りを支援している。		

 は、重点項目。