

### 1. 第三者評価結果概要表

作成日 平成 20年8月11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20年 7月24日	評価確定日	平成20年 8月13日

#### 【情報提供票より】(平成20年 7月 9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	24 人	常勤 18人, 非常勤6人, 常勤換算	16.8人

##### (2) 建物概要

建物構造	鉄骨 造り		
	3階建ての 1階 ~ 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)	25,000 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 1,200 円			

##### (4) 利用者の概要(7月9日現在)

利用者人数	24名	男性	2名	女性	22名
要介護1	2	要介護2	8		
要介護3	10	要介護4	2		
要介護5	2	要支援2	0		
年齢	平均 87歳	最低	79歳	最高	97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】

JR垂水駅より北方向にバスで20分の距離に位置した閑静な住宅地の中に、ひとときわ目をひく3階建ての建物は茶色の総タイル張りの外壁から高級感と落ち着いた雰囲気を感じ出している。玄関は施錠されていない事から、解放的な印象であり、室内はソファや可愛い小物が落ち着いた雰囲気をただよわせている。3ユニットの規模を持ち、各ユニットごとに趣向をこらした生活スペースは清潔感があり、開設当初からの理念である「最後の住居」にふさわしく、入居者・ご家族の安心を保障している。

#### 【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) 開設6年目に入り、一つひとつ積み重ねてきたケアの質へのこだわりは、入居者の介護度の重度化も進んでいる中で更なる課題として職員で共有している。月2回の往診体制の確立、緊急時も含め24時間医療連携体制の確立等、改善がなされている
	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) 各ユニットの職員でよく話し合った結果を、4月に管理者が交代したばかりであるため、同事業所の新規開設グループホームに異動になった前任の管理者が主に記載した。
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) 運営推進会議は2ヶ月に1回、定期的に開催され、入居者、ご家族、自治会長、民生委員、あんしんすこやかセンター職員、成年後見人、ホーム職員の10名前後のメンバーで構成されており、出席率も高い。家族アンケートの結果報告、ホームの近況報告、第三者評価を受ける方針等の報告とともに、参加者との意見交換が活発に行われ、ホーム運営に物心両面の力添えがなされている。
	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	近況報告は面会時と電話連絡により随時行っている。アンケートに寄せられた意見、希望、苦情等は迅速に対応し、適宜振りかえりも行っている。家族の声は特に大切に捉えている。
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)
	週に1回定番となっている音楽療法へのお誘いは、自治会の回覧板でお知らせしている。毎週、月曜日はボランティアの方との散歩を楽しみ、交流を図っている。今後は災害等、緊急時の相互援助の体制についても働きかけ、具体化が期待される。

## 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)
<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	事業所のあり方として、利用者が自宅にいるように、自分のペースで生活することができるケアによって、終末まで精神的にも安定した生活を継続させることを基本理念としている。		これまでの理念に加え、地域との関係性を強化する内容も謳った理念に高め、地域の中で自信をもって認知症ケアに取り組んでほしい。
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	理念をケアの基本として位置づけ、自立を促すとともに、穏やかな安らぎのある生活の場となるよう全職員の意識づけがなされている。		
<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	事業所開設6年目に入り、地域とのお付き合いをさらに一歩進めたいと模索している。定期開催している音楽療法へのお誘いは自治会の回覧板でお知らせしている。		都市型地域の特性もあり、地域とのつきあいに悪戦苦闘している。しかし、グループホームがやさしい町づくりに大きな役割を果たしている面もクローズアップされており、引き続き努力されることを期待します。
<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	事業所の運営は、年1回の評価を活用し、短所に気づき、長所をどう発展させるか、職員の意向や、思いを聴きながら取り組んでいる。		

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)
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>メンバーの自治会長さんは1年交代であることから新鮮な視点での意見や、リサイクル品の提供を受けたりしている。成年後見人等からの率直な声もあり、貴重な意見交換の場となっている。</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>家族との認識等のすれ違いについて、どのように対応すれば問題解決が図れるのか相談した経緯もあり、頼れる存在として位置づけている。</p>		<p>市町村の担当窓口には、認知症介護を担っている事業所のありのままを把握してもらうことが今、とりわけ大切になっている。地域密着型サービスを支える屋台骨の一つとして引き続き連携強化に取り組んでほしい。</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>利用者の近況報告は面会時、または電話によって逐次行っている。介護計画の見直し時は必ず報告を行い、サインを貰うようにしている。</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>家族等の苦情や意見は迅速に対応するとともに、必ず記録に残し、振り返りを行っている。</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>利用者との相性もあって、やむを得ず交代の場合もあるが、ダメージを防ぐ配慮は行っている。自己都合以外の退職を防ぐため職員同士の結びつき等、管理者としての努力は最大限行っている。</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	<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>全ての職員の質の向上は事業所運営にとって不可欠と考えている。職員の向上意欲もあり、状況に応じてレベルアップは図っているが、内外の研修を受ける機会についてはまだ弱い。</p>		<p>研修に対する職員の意欲は高いが、ギリギリの勤務体制の中で、積極的な研修参加には至っていないのは残念である。創意工夫によって具体的な計画を立て、第一歩を踏み出してほしい。</p>
11	20	<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>同業者間での見学会、研修には参加し交流は大切にしている。</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	26	<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>初期対応は利用者との信頼関係を作る上でも大切と受け止めている。入居前にはホームを見学してもらったり、自宅訪問したりしているが、安定した生活になるまで、やはり1ヶ月くらいはかかることもある。</p>		
<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	<p>利用者と共に過ごし支えあう関係</p> <p>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</p>	<p>利用者の方は人生の先輩として、様々なセンスを備えており、その生き方から学ぶことも多く、時には勇気をもらうこともある。共に楽しく過ごすという関係を大切にしている。</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)
<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>毎日の生活の中から見えてくる思いや意向を把握するようにしており、新たな発見については職員全員が共有するよう努めている。</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>介護計画は家族に報告し、意見を得るシステムにしている。又、状態の変化が見られた場合は、職員全員で意見交換を行い、介護計画の見直しを行っている。</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>介護計画は毎月1回モニタリングを行い、介護計画作成に反映させている。同時に家族に報告するとともに意見を得ている。又、変化が見られた場合は、その都度、職員全員で意見交換を行い、介護計画の変更を行っている。</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>昼間は看護師が常駐している。夜間はこちらつけ医との医療連携体制も確立しており、入居する利用者の健康管理体制は整えられている。近隣の高齢者には月に4回行っている音楽療法へのお誘いをしている。</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. 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	かかりつけ医とは月2回、往診に来てもらう契約をしている他、受診や通院は家族と相談して対応している。24時間の対応が可能となる関係を結んでいる。		
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	事業所の理念の一つ「最後の住居」としての役割について、本人、家族とはもちろん、かかりつけ医とも、よく話し合っており、方針を理解してもらって対応している。		
<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>					
<b>(1) 一人ひとりの尊重</b>					
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	重要事項説明書に「守秘義務」とプライバシーの尊重について明記し、入居時に説明を行い、同意を得ている。日々の関わり方によって、暴力的な方でも穏やかに変化していく過程を目の当たりにして、一人ひとりを尊重する言葉かけや対応の在り方の重要性を職員全員が常に意識している。		
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	一人ひとりの細部まで把握した上で、その日の表情を観察しながら、声をかけ柔軟な支援をしている。		

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	カロリー計算の整った配食サービスの盛り付けから、おしぼり、配茶、後片付けなど職員とともに手際よく準備が進み、ゆったりした食事風景が見られた。		使いがっつての良い台所も整備され、調理から食事を楽しむ意義は十分理解されているが、配食サービス中心になっている。食事は単に栄養を満たすだけでなく調理の過程や匂い等も含め大切な活動であるだけに、速やかな見直しを期待したい。
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	入浴を好まない方もあるが、決して無理強いをするのではなく入浴を楽しんでもらえるよう十分な配慮が行われている。		
(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	敷地内のミニ農園でのイモ掘り、花作り、そしてショッピングなど、楽しみも増えてきたが体力的に無理な方が増えてきている。月4回の音楽療法は入居者の心の健康に大きな役割を果たしている。		
25	61	日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさず、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	毎週月曜日、3~4名のボランティアの方が外出支援に協力している。利用者は車イスで散歩、車に乗っておやつや買い物等を楽しみにしている。		
(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、玄関に鍵をかけないケアは危険との背中合わせであるが、こだわって実践している。出ていく気配を見落とさない見守りや、玄関ドアにはセンサーを取り付けることで安全面の配慮を行っている。		

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)
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>	春と秋には避難訓練を実施している。ワンフロア1名の夜勤体制で夜間を想定した訓練は未実施なので、次回取り組む予定である。地域住民の参加、協力については引き続き検討課題としている。		災害時、地域の人々から協力を得られる方法として、事業所を避難場所として提供する等、地域ぐるみの災害対策に積極的に参画する姿勢も含め検討が求められる。
(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	<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>	食事の摂取量、水分の摂取量は食事記録に記載されている。		
<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	<p>居心地のよい共用空間づくり</p> <p>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</p>	広い居間には大きな窓から降り注ぐ自然の明るさがあり、空調管理も行き届いて心地よい。入居者の笑顔いっぱいの写真が掲示されており、温かさも感じられる。浴室もゆったりとした広さが確保されており、壁面上部の大きな窓は清潔感と開放感がある。		
30	83	<p>居心地よく過ごせる居室の配慮</p> <p>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</p>	各居室にはトイレ、洗面台が設置されている。8畳以上のゆったりした居室は整理整頓が行き届いており、孫の写真や馴染みの物に囲まれ、ホッとできる心地よさがある。		

 は、重点項目。