

【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9月23日

【評価実施概要】

事業所番号	2870700818		
法人名	有限会社ハッピーエルダー		
事業所名	グループホーム「マーガレット」		
所在地	(〒 654-0023) 兵庫県神戸市須磨区戎町1丁目1-13		
	電話	078-736-0208	
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20年8月22日	評価確定日	平成20年9月23日

【情報提供票より】 [平成20年8月11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12月1日		
ユニット数	2ユニット (利用定員…計18人)		
職員数	20人	(常勤6人) (非常勤14人)	/ 常勤換算13人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨造り		
	地上5階建て建物の 2階～5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)	60,830円～66,920円	その他の経費(月額)	20,000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 (360,000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	300円	昼食	600円
	夕食	600円	おやつ	300円
	または、1日あたり			円

(4) 利用者の概要 (平成20年8月11日 現在)

利用者人数	計17名 … (男性2名) (女性15名)		
要介護1	4名	要介護2	9名
要介護3	3名	要介護4	1名
要介護5	0名	要支援2	0名
年齢	平均83歳 … (最低69歳) (最高98歳)		

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人 三友会若宮病院	ひまわり歯科
---------	--------------	--------

【第三者評価で確認されたこの事業所の特徴】

神戸市営地下鉄・山陽電鉄「板宿」駅より徒歩7分、庶民的な町中のホーム。近くにある板宿商店街、板宿市場、大型スーパーは、買い物客で賑わい、利用者は、日々散歩を兼ねての買い物を楽んでいる。ホーム前には市民公園も開設され、気分転換のための外出も、よりしやすくなった。散歩の際は、利用者と職員と一緒に地域のゴミ拾いを行ない、また、買い物時には、店主との会話も心掛けるなど、皆、地域との関わりに前向きである。ホーム職員には看護師が多く、利用者への医療面の対応も安心できる。医療関係者との連携も万全で、健康管理支援において、家族や介護職員にとって大変心強い。さらなるサービス向上に向け、介護職員の医療知識のスキルアップにも積極的に取り組んでいる。◎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家族への介護計画の伝達方法をさらに検討中。②家族との交流として、ホーム通信の発行を予定。③第三者評価の評価結果を家族に知らせる(送付する)ようになった。④運営推進会議を2か月に1回開催している。⑤預かり金は金銭出納帳に個別に記入している。⑥市の苦情窓口を書面に追記する予定。⑦家族と個人情報使用目的についての同意書を交わす予定。⑧摂取カロリーを計算し把握している。
	今回の自己評価に対する取組み状況(関連項目:第三者4) 管理者と計画作成担当者が中心となり、各職員に聴き取りを行い、それをまとめた。
重点項目②	運営推進会議の主な討議内容及びそれを活かした取組み(関連項目:第三者4, 5, 6) 運営推進会議は2か月に1回、地域住民、地域包括センター職員、民生委員、利用者、家族、職員の参加のもと開催されている。ホームの近況報告のほか、地域との情報交換を行っており、会議の開催によって地域情報を得やすくなった。今年、ホーム前の公園の開園式に利用者と共に参加し、自治会との交流もさらに盛んになった。
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) 家族のホーム訪問の際に、職員が利用者の日々の様子を伝え意見を伺うほか、運営推進会議の場も利用し、意見聴取を行なっている。意見をホーム運営に活かす仕組みができてはいるが、意見聴取は未だ十分とは言えず、今後は、家族との交流機会を多く持てるよう働きかけていく予定である。
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) 日常的に地域住民との会話の機会を作っている。散歩時には利用者と共に町のゴミ拾いを行なうなどし、地域住民とも顔見知りになった。運営推進会議をきっかけに、自治会ともより交流が深まり、住民の高齢者や要介護者を持つ家族の相談にのるなど、地域福祉に貢献している。



▲ 安全配慮（階段への転倒防止策）



▲ 浴室入口付近のプライバシーの配慮
伸縮ハンガーラックとカーテンを使った手作りのもの…
可動式なので便利

2. 第三者評価結果票

外部評価	自己評価	評価項目	評価機関が確認した「取り組みの事実」 (実施している内容・実施していない内容)	今後、取り組みを期待する項目を ○印で示す	事業所に対し「取り組みを期待する内容」 (すでに着手していることを含む)
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	法人理念に「…地域の皆様との交流を通じて、地域に密着した介護福祉の実践」とあり、利用者が地域の一人として暮らし続けることを支援している。		
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	全職員が理念を共有し、買い物や散歩を通じて地域の人と交流機会を持つことで、日々理念の実践に取り組んでいる。		
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	自治会との交流も盛んになり、行事などは回覧板で知らせてもらっている。今年は公園の開園式に利用者と共に参加した。地域の高齢者家族の相談にも積極的に乗っている。	○	地域の高齢者の相談窓口になれるよう、これからも尽力してもらいたい。
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	評価結果は家族に送付するようになり、少しずつではあるが、ホーム全体で改善課題に対して取り組んでいる。	○	今後、改善課題については、改善シートを使用し、計画的に取り組んでいくことを望む。

外部評価	自己評価	評価項目	評価機関が確認した「取り組みの事実」 (実施している内容・実施していない内容)	今後、取り組みを期待する項目を ○印で示す	事業所に対し「取り組みを期待する内容」 (すでに着手していることを含む)
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、地域住民、地域包括センター職員、民生委員、利用者、家族、職員の参加のもと、2カ月に1回開催されている。ホームの近況報告のほか、地域情報の交換を行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている。		
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	区の地域ケア会議に参加し、情報交換を行い、サービスの向上に取り組んでいる。		
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	家族等の訪問時に、利用者の日々の様子を伝えている。訪問できない家族には、電話連絡を行なっているが、ホームとしてのアプローチが不十分である。	○	今後、ホーム便りの発行を予定しているとのこと、それらも使って、積極的に家族へのアプローチを行なってもらいたい。
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	内・外部の苦情窓口は重要事項説明書に明記しており、今後、市の窓口を追記予定である。家族の訪問時に本人を交えて意見を聴いたり、運営推進会議の場も活用している。そこでの意見を運営に活かす仕組みがある。	○	家族との意見交換の方法について検討していただきたい。
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	一度に多くの離職者が出ないように、ホームとして気を配っている。離職する場合も引継ぎの期間を考慮し、利用者にはダメージの無いよう配慮している。		


外部評価	自己評価	評価項目	評価機関が確認した「取り組みの事実」 (実施している内容・実施していない内容)	今後、取り組みを期待する項目を ○印で示す	事業所に対し「取り組みを期待する内容」 (すでに着手していることを含む)
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	現場職員は、看護師による指導など、内部のOJTを中心に行なっている。		
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	地域ケア会議の参加や、他グループホームへの見学、他グループホームの運営推進会議に参加し、サービスの向上に取り組んでいる。	○	管理者だけでなく、職員皆が同業者とのかかわりが持てる機会を検討中とのこと。
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、場の雰囲気徐徐に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	「見学→入居相談→入居希望書」の手順をとっており、常に相談しやすい雰囲気作りを心掛けている。ホームで過ごす時間を持ち、他利用者との交流を図り、馴染みながらのサービス利用に繋げている。		
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	その時々を利用者の状態を見極め、出来ることは声かけして見守ったり、職員と会話をしながら協働で行なったりして、自然な流れの中から信頼関係を築くようにしている。気の合う利用者同士は互いの居室を行き来し合えるよう支援し、利用者同士の交流もなされている。		

外部評価	自己評価	評価項目	評価機関が確認した「取り組みの事実」 (実施している内容・実施していない内容)	今後、取り組みを期待する項目を ○印で示す	事業所に対し「取り組みを期待する内容」 (すでに着手していることを含む)
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	出来る限り、本人の意向に沿うように心掛けているが、家族の意向を重視することもある。今後、会話ノートを作り、より本人の意向を汲み取れるように検討中である。	○	本人、家族を交えた話し合いの機会を増やし、本人の意向を尊重することの大切さを家族に理解してもらえよう、ホームとして働きかけてもらいたい。
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	サービス提供者側の意向を優先した介護計画になることもあり、家族との話し合いは十分ではない。	○	家族を交えての話し合いと共に、アセスメントのとり方を全員で共有し、本人本位の意向を反映した介護計画の作成につながるよう努力してもらいたい。利用者との会話の中から聴取した課題をケアの計画により反映できるよう願います。
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	定期的には3ヵ月～6ヵ月毎に、変化が生じた場合は随時に計画を見直しているが、家族への説明が足りないこともある。	○	計画の見直しの際も、家族との話し合いの機会が持てるよう工夫してもらいたい。
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	週1回の訪問歯科を利用している。		

外部評価	自己評価	評価項目	評価機関が確認した「取り組みの事実」 (実施している内容・実施していない内容)	今後、取り組みを期待する項目を ○印で示す	事業所に対し「取り組みを期待する内容」 (すでに着手していることを含む)
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、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	協力医療機関による週1回の診療があり、また、ホーム職員には看護師が多くおり、日々状態を把握し、医師との連携が上手くとれている。かかりつけ医や病院の送迎は、家族等が行なっている。		
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	重度化や終末期に向けて、利用者や家族の意向を聴き、医療機関との連携を密にし、最大限の努力をしている。ホームのハード面の事情などから、ホームとして「できること」「できないこと」を家族に伝えている。		
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	職員は、利用者それぞれの個性を把握しており、プライバシーを損ねるような言葉掛けや対応をしないよう、注意している。個人情報は、別室に保管し、ホームとして管理している。	○	個人情報の使用目的に関する同意書を、家族と交わす予定。
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	各職員は、利用者の生活リズムを把握できており、出来る限り、利用者のペースで生活できるように支援している。		

外部評価	自己評価	評価項目	評価機関が確認した「取り組みの事実」 (実施している内容・実施していない内容)	今後、取り組みを期待する項目を ○印で示す	事業所に対し「取り組みを期待する内容」 (すでに着手していることを含む)
(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	利用者と職員が協働し、食事準備や後片付け、味付けや盛り付けを行ないながら、楽しく食事を取る工夫を行なっている。		
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	入浴日については一応決めているが、希望によっていつでも入れるよう、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	買い物、散歩、家事等を職員と協働で行なうことで、気分転換を図りながら、役割を感じてもらう支援をしている。毎日のラジオ体操やレクリエーションなど、利用者の「したいこと」への支援を行なっている。		
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	利用者の意向を大切に、マンツーマンで出掛けることが多く、なるべく皆が満足いくよう工夫している。利用者個々の外出の回数も記録している。		
(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	各職員は常に利用者の所在を確認し、見守っている。ホームが交通量の多い公道に面していることから、1階玄関は普段は施錠しているが、希望があれば出掛けられるように配慮している。		

外部評価	自己評価	評価項目	評価機関が確認した「取り組みの事実」 (実施している内容・実施していない内容)	今後、取り組みを期待する項目を ○印で示す	事業所に対し「取り組みを期待する内容」 (すでに着手していることを含む)
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2回、日中想定消防避難訓練を行なうようになった。	○	運営推進会議を活用し、地域との災害対策についても話し合ってもらいたい。
(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	「食事摂取表」に各利用者の栄養摂取量が記載され、カロリーも計算されるようになった。水分摂取については常に声掛けを行なっているが、摂取量は記録されていない。	○	各利用者の水分量の把握を行なっていただきたい。
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	玄関横にはプランターに季節の花を植え、リビングや階段には、利用者と共に制作した作品を飾り、明るい雰囲気作りをしている。階段の踊り場に椅子やソファを置くなどして、あちこちにくつろぎの場のスペースを設けている。		
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	居室に置く家具や物品は、自宅などで使い慣れたものを持参してもらいなどし、利用者が心地よく過ごせるように配慮している。		

※  は、重点項目。