

【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13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20年7月14日	評価確定日	平成20年9月13日

【情報提供票より】 [平成20年7月7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	15人	(常勤7人) (非常勤15人)	/ 常勤換算13.85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)	95,000	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20年7月7日 現在)

利用者人数	計15名	… (男性4名) (女性11名)	
要介護1	4名	要介護2	4名
要介護3	2名	要介護4	1名
要介護5	4名	要支援2	0名
年齢	平均84.7歳 … (最低67歳) (最高97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】

山陽電鉄「高速長田」駅よりバスに乗車、「花山町1丁目」バス停徒歩3分。ホーム周辺の道は、幼稚園・小中学校の通学・通園路であり、日々、子供たちの話し声も聞こえる庶民的な町並みにある。ホームの建物は看護師寮を改装したもの。ベランダへの出入り口には車椅子専用のスロープを設置したり…階段には車イス電動昇降機を設置したり…と、利用者の状態に応じて生活しやすいよう工夫がされている。菜園での野菜づくりをはじめ、敷地内の広い庭には温室も設け、1年中を通じて花づくりが楽しめる。食事は、ほとんどを手作りし、菜園での収穫物も食卓に並び、楽しく食事をしていた。ホームの系列法人の代表者が在宅医療に関わりの深い医師であることから、医療面も心強く、利用者の健康管理は万全である。◎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家族への報告方法については、運営推進会議の議事録・ケアプラン・ホーム通信(個別手紙を含む)を送付している。ホーム通信については、更なる内容の充実を検討中。②ホーム内研修・外部研修の受講と伝達研修を行なっている。研修の年間計画の作成は現在検討中。③介護計画の家族参加について、意見の聴取方法を検討中。
重点項目②	今回の自己評価に対する取組み状況(関連項目:第三者4)
	全職員に昨年度の評価について説明したうえで全員で取組み、ホーム長がそれをまとめた。
重点項目③	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回の頻度で開催されている。他のグループホーム職員、民生委員、地域包括センター職員、利用者、家族、職員が参加しており、ホームの近況報告などを行っている。会議での話し合いの成果として、他ホームと合同でイベントを行ったり、地域住民にホームの場所提供を行うなど、地域交流の足掛かりにもなっている。
重点項目④	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)
	ホーム通信「ひだまり」を月1回発行し、ホームでの行事報告のほか、利用者各々の生活ぶりを伝えている。家族の要望は、主に面会の際に聴取しており、これが各職員から管理者へ報告され、職員会議に取り上げられ、運営に活かす仕組みが出来ている(玄関の職員紹介ボードの設置も、その成果)。各階の入り口には意見箱も設置されている。
重点項目⑤	日常生活における地域との連携(関連項目:第三者3)
	地域自治会に加入し、自治会イベントには利用者と共に参加している。今後、「認知症サポーター」の養成も、検討している。

◎日常的な外出支援

スロープを設置(手作り)したことで、
車椅子の利用者もベランダに出やすくなった



◎居心地のよい共用空間づくり

庭に温室を設けたことで、
冬場も、草花の手入れを楽しめるようになった



◎新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援

「回想法」の本を用いながら職員と利用者が会話をすることで、
利用者の心を潤し、互いに家族としての信頼関係を築いてゆく…



◎食事を楽しむことのできる支援

利用者が育てたものも食卓へ並び、後片付けも協働で…



◎運営に関する家族等意見の反映

職員紹介のボードを設置した





▲ 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

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	地域密着型理念として、「OPENNESS～開かれたホーム作り」をかかげ、全社的にこれに取り組み、この理念を基に利用者への支援を行っている。		
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	理念学習の為の定期的な勉強会や会議など、理念の共有と実践に向けた話し合いがもたれている。	○	理念の浸透に向けて、地域や家族との交流をさらに密に持ちながら、その実践を行ってほしい。
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	自治会主催イベントに利用者と共に参加したり、場所の提供を行っているが、交流はまだ十分ではなく、地域住民に気軽に立ち寄ってもらえるような、ホーム主催イベントを計画中である。	○	地域住民との日常的な付き合いが出来るよう、ホームとして積極的に働きかけてほしい。
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	第三者評価の意義については全職員に周知されており、改善に向けての話し合いがなされている。今後改善シートを作成し、計画的に改善点に取り組めるよう検討中。	○	要改善点については周知されているが、実質的には改善には至っていない事例もあり、「計画性を持って」改善へ向け取り組んでほしい。

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	運営推進会議には、他ホームの職員、民生委員、地域包括センター職員、利用者、家族の出席のもと、ホームの近況報告のほか、意見交換を行い、運営に活かしている。	○	運営推進会議の場を、地域住民や家族との関係作り向上のために、さらに活用してもらいたい。
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	行政手続きや集団指導出席のほか、長田区グループホーム連絡会にも参加し、連携を取っている。		
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	ホーム通信「ひだまり」を月1回発行し、ホームでの行事のほか、利用者の個別の様子を伝えている。家族面会の際には、詳細な報告を行っている。	○	ホームでの生活ぶりや、認知症理解が深めていただくためのツールとして、ホーム通信の充実をお願いしたい。
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	苦情対応として、ホーム窓口のほか、行政窓口も重要事項説明書に明記し、案内している。各階の入り口には意見箱を設置しているが、あまり活用されていないので、意見や提案を出して頂き易い工夫を検討中。職員の紹介ボードを設置し家族に案内をしている。		
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	離職を抑えるため、ホームとして職員がスキルアップ出来るような評価制度や、勉強会の取り組みを行っている。職員の離職時には、引継ぎ期間を持ち、ケアについての伝達がしっかり行えるようにし、利用者へのダメージを防ぐようにしている。		


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	運営法人は、行政主催の研修や外部研修の参加を促し、伝達研修も行われている。毎朝の申し送りの時間を利用し、ミニ勉強会を行ったり、毎月1回各ユニット毎に勉強会を行うなど、内部でもOJTがなされている。		
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	グループホーム連絡会への参加や、運営推進会議に他ホームの職員に参加してもらうなど、交流を持っている。今後、地域を越えた他ホームとの交流を計画中。		
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	利用者が安心して入居できる様、入居前後に家族と密に話し合いを重ね、情報収集を行い、個々に応じた方法を検討し、混乱しないように工夫をしている。		
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	調理や園芸など日常生活において共に過ごし、心と心の触れ合いを大切にすることによって、共に支えあう関係を築いている。回想法を用いて利用者との時間を楽しみ、また、その会話の中からも職員が知らない時代の話や知恵を頂いている。		

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	24時間生活シートを活用し、心身ともに生活のリズムを把握している。日々のコミュニケーションや少しのしぐさや表情から本人の意向を汲み取れるよう工夫し、その情報を職員全員で共有している。	○	今後、利用者と個別の会話時間を設け、その思いの把握に更に磨きをかけてほしい。
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	各職員が本人や家族の意見や希望を聴き取り、カンファレンスで共有し、計画作成者が中心となって介護計画を作成している。	○	家族の来訪の少ない利用者については、介護計画に家族意見が活かせていない部分もあり、今一度家族意見の汲み取り方法の検討し、計画に反映してもらいたい。
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	より細かな現状把握のため、センター方式を利用し、アセスメントの取り直しを行っている。概ね6か月に1度、定期的な見直しを行っているが、細かい計画変更については不十分な点もある。	○	日々の情報収集やアセスメントはしっかり行い、共有できているので、次のステップとしてそれを介護計画に活かすことに注力してもらいたい。
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	訪問理美容を利用している。		

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	同グループ内の提携医や看護師によって、毎週往診や訪問看護を行っている(必要に応じた対応もきる)。利用者や家族の希望、そのときの状態によって、適切な医療機関の受診支援も行なっている。		
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	利用者や家族とも十分に話し合い、終末期介護を行っており、医療関係者との連携体制も取れている。	○	重度化についてのホームの指針を文書化し、その意思確認の同意を家族と取り交わしていただきたい。
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、個人情報保護に関する同意書も家族と交わされ、職員とも誓約書を交わしている。		
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	入居前後の情報収集や日々の利用者の希望をもとに、心身状態も考慮しながら、出来るだけ希望に添えるよう支援している。		

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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	各自の好みを聴き出し、週3回の夕食以外はすべてを手作りで行っている。利用者の得意分野を活かし、一緒に調理したり、食事に楽しみを持てるよう働きかけている。		
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	入浴日は大まかに設定しているが、希望に応じて入浴できるようにしており、入浴看板や季節湯、声掛けの工夫をする事により、入浴を楽しめるよう支援している。		
(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	当番制やクラブを作ることで、気の合う利用者同士で自身の望む活動をするのを支えている。毎週日曜の夕食時は晩酌の日とし、楽しみごとの支援を行っている。		
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	行事での外出や近所の散歩のほか、外出が困難な利用者にも、ベランダに出て花を見たり外の空気に触れ気分転換できるよう、支援している。	○	地域交流のためにも、例えば、バスで出掛けるなど日常的な外出支援をさらに行ってもらいたい。
(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	日中は利用者と職員と一緒に過ごすことが多く、見守りも行えているが、各階の入り口は、すぐ階段になっており、安全上鍵をかけている。	○	階段前扉に施錠の理由を書いた張り紙を行うなど、施錠についての配慮を行ってもらいたい。

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	自治会主催の消防訓練には、利用者数名と共に参加し、ホームとしても年2回、日中・夜間想定消防訓練を行っている。		
(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	利用者それぞれの状態に応じて調理を工夫し、提供している。水分・食事摂取表に摂取内容は記録されており、食事にムラがあったり、十分でない時は、特に細かく記入し、申し送り時に全員に声を掛け、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、温室もあり、利用者と共に季節の野菜や花を育て、緑との触れ合いを大切にしている。廊下やリビングには、毎月利用者と共に作成した壁画を飾り、生活感がある工夫をしている。		
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、入居説明時に、利用者・家族に、馴染みの環境の継続の大切さを説明し、出来る限り使い慣れたものを持ち込んでもらっている。		

※  は、重点項目。