

(様式5)

第三者評価報告書

第三者評価項目構成

	項目数
・理念に基づく運営	11
1. 理念の共有	2
2. 地域との支えあい	1
3. 理念を実践するための制度の理解と活用	3
4. 理念を実践するための体制	3
5. 人材の育成と支援	2
・安心と信頼に向けた関係づくりと支援	2
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応	1
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援	1
・その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント	6
1. 一人ひとりの把握	1
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	2
3. 多機能性を活かした柔軟な支援	1
4. より良く暮らし続けるための地域資源との協働	2
・その人らしい暮らしを続けるための日々の支援	11
1. その人らしい暮らしの支援	9
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり	2
合計	19

事業所名	グループホーム萌花甲子園			
事業所番号	2890900075			
住所	〒663-8176 兵庫県西宮市甲子園六番町14-25			
事業所対応者	役職	管理者	氏名	秋田 好美
自己評価実施日	平成 20年 12月 25日			
評価機関名	特定非営利活動法人 日本福祉文化研究センター			
第三者評価実施日	平成 21年 1月 29日			
評価結果確定日	平成 21年 3月 25日			
評価調査者	調査者番号	HC07-1-0032	氏名	中村 和代
	調査者番号	HC07-1-0030	氏名	安東 由紀子
	調査者番号	HC07-1-0033	氏名	柰 千秋

項目番号について

- ・第三者評価は30項目です。
「第三者」の列にある項目番号は、第三者評価の通し番号です。
「自己」の列にある項目番号は、自己評価に該当する番号です。
- ・番号に網掛けのある項目は、地域密着型サービスを実施する上で重要と思われる重点項目です。この項目は、概要表の「重点項目への取組状況」欄に実施状況を集約して記載しています。

記入方法について

- 「取り組みの事実」
ヒアリングや観察などを通して確認できた事実を客観的に記入しています。
- 「取り組みを期待したい項目」
確認された事実から、今後、さらに工夫や改善に向けた取り組みを期待したい項目にをつけています。
- 「取り組みを期待したい内容」
「取り組みを期待したい項目」で をつけた項目について、具体的な改善課題や取り組みが期待される内容を記入しています。

用語について

- 家族等 = 家族、家族に代わる本人をよく知る人、成年後見人などを含みます。
- 家族 = 家族に限定しています。
- 運営者 = 事業所の経営・運営の実際の決定権を持つ、管理者より上位の役職者（経営者と同義）を指します。経営者が管理者を兼ねる場合は、その人を指します。
- 職員 = 管理者、常勤職員、非常勤職員及びパート等事業所で実務につくすべての人を含みます。
- チーム = 管理者・職員はもとより、家族等、かかりつけ医、地域包括支援センターの職員等、事業所以外のメンバーも含めて利用者を支えている関係者を含みます。

【評価実施概要】

事業所番号	2890900075
法人名	株式会社 メディカル神戸
事業所名	グループホーム萌花甲子園
所在地	〒663-8176 兵庫県西宮市甲子園六番町14-25 (電話) 0798-41-2099
評価機関名	特定非営利活動法人 日本福祉文化研究センター
所在地	〒534-0016 大阪市都島区友漕町1丁目3-36-401
訪問調査日	平成21年1月29日

【情報提供票より】(20年12月25日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成19年4月1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	15 人	常勤7人, 非常勤8人,	常勤換算3.5人

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート	造り
	3階建ての	~ 2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)	58,200 円	その他の経費(月額)	1日 / 1,060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	300 円	昼食	500 円
	夕食	700 円	おやつ	0 円
	または1日当たり		1,500 円	

(4) 利用者の概要(12月25日現在)

利用者人数	9名	男性	0名	女性	9名
要介護1	0	要介護2	1		
要介護3	2	要介護4	4		
要介護5	2	要支援2	0		
年齢	86 歳	最低	79 歳	最高	94 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	岡田クリニック、和手歯科、西宮渡辺病院
---------	---------------------

【第三者評価で確認されたこの事業所の特徴】

1階に医療機関があり、24時間体制で利用者の健康管理の支援が行われ、利用者、家族に安心感を与えている。ターミナルケアに取り組む体制も整っている。3階には小規模多機能型ホームを併設されており、利用者同士の交流を深めている。駅からも近く、家族や知人なども訪問しやすい。近隣には甲子園球場があり野球シーズンなどにはにぎやかで外出への気持ちが高まり、戸外への支援も定期的に取り組まれている。利用者に笑顔、家族に安心を与えることをモットーに利用者の尊厳や自己決定を尊重するサービス提供を実施されている。

重点項目	前回評価での主な改善課題とその後取組、改善状況(関連項目:第三者4) ホーム独自のサービスモットーを掲げられているが、地域密着型サービスとしての理念を今後も職員全員で検討され、事業所内掲示やパンフレットなどに明記されることが望まれる。
	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) 第三者評価の意義を職員間で確認した上で、担当職員、管理者と共に自己評価に取り組み、まとめている。
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り組み(関連項目:第三者4,5,6) 定期的に利用者や家族、民生委員、地域包括支援センター、住民代表、知見者等が参加し、運営推進会議が行われている。現状報告、行事の案内、緊急時・非常災害時の地域への協力依頼、ボランティアの呼びかけなど、ホームとしての課題解決の場として活用している。市との連携を図り、連絡会などでも、互いに情報の共有、意見交換を行っている。
	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) 定期的に利用者の日常の様子や健康状態などを伝え、必要に応じて電話、FAX、文書などで個別に連絡、報告を行っている。法人の行事、運営推進会議などでも家族の意見を伺える場を設け、家族の意見が反映できるよう取り組んでいる。
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) 民生委員会を中心とした取り組みによる外出の機会や、地域の方々と交流の場を設けている。運営推進会議の際に地域住民の協力参加を求め、非常災害時の支援を依頼している。近隣の保育園児とホームの敬老会に参加や、中学生の職場体験などで寄せ書きなどを交換し、交流の場を持っている。

2. 第三者評価報告書

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	利用者の意思及び個人の尊厳の尊重を基本理念とし、玄関やスタッフルームに掲示している。月刊の機関誌にはホームとしてのモットーを載せている。		ホームとしてのモットーを大切にしながら、地域密着型サービスとしての役割、理念をホームの職員間で話し合いで設定し、事業所内掲示やパンフレットに明記されることを期待する。
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	申し送り時に、職員全員で理念の読み上げを行っている。サービス向上のため、職員自らのスキルを高め、利用者がその人らしく暮らし続けていくことに重点を置いている。全体会議では、利用者へのサービスが理念に基づいているかを確認している。		
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	毎月1回行われる「ふれあい喫茶」に、地域から誘われ参加している。ホームの敬老会には近所の保育園児に来てもらうこと、近隣中学生による職場体験学習で寄せ書きの交換などを行い、地域の方との交流を深めている。		積極的に地域住民の協力を得て、ホームが地域の中での一員として取り組まれている。今後も自治会、老人会など様々な団体と連携を図り、より地域との関わりが広がることを期待する。
3. 理念を实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	第三者評価の意義を理解し、担当職員を中心として、職員全体の意見をまとめ、自己評価を行っている。前年度の第三者評価をもとに改善点を職員全員で検討し、研修計画に反映させている。		

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	4ヶ月に1回、利用者や家族、住民代表、民生委員、地域包括支援センター、地域密着型サービスの知見者が参加し、運営推進会議を行っている。ホームの報告、問題提起、参加者からの助言を運営に活かし、行事でのボランティア参加、避難訓練の実施などの協力を得ている。		
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	運営推進会議に地域包括支援センターからの参加があり、情報の共有や意見交換、行事の案内などを行っている。運営推進会議の議事録を作成し報告している。必要に高じて相談出来る体制は整っている。市を通じて外部研修などの情報収集に努めていく予定である。		市との連携を深めていくためにも、毎月家族に発行されているおたよりや行事の案内などを配布し、ホームに関しての情報提供や、行事の参加の呼びかけを行い、連携を深められることを期待する。
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	毎月の金銭管理などで家族の来訪の際、家族と個別面会し、利用者の日々の様子や健康状態などを伝えている。必要に応じて電話やFAX、文書にて連絡、報告をしている。毎月ホームの機関紙を作成し、家族に送付している。		
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	苦情受付箱を玄関に設置し、家族の意見を聴く姿勢を示している。家族会は設置していない。重要事項説明書にホーム・市の窓口・国保連の連絡先を記載し、契約時に口頭説明も行っている。家族の意見を聴くアンケートの実施を検討している。		
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	職員の離職を必要最小限に抑えるよう、管理者は職員の意見や提案を聴くよう、スタッフルームの提案ノートを設置し、全体会議などで意見交換を行っている。意見交換されたことは業務に反映させるようにしている。やむを得ず交代した場合は、新しい職員を书面で家族に連絡している。		

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. 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	運営者は、職員を育成するために、段階に応じた外部研修を受ける機会を確保するとともに、伝達研修を実施し双方のスキルアップを目指している。ホーム内研修の内容について、職員アンケートをとった結果、職員の『学びたいこと』を受け入れ、研修計画を立てているが、実施できていない。		職員アンケートの結果、『笑顔を出さない利用者を笑顔にできる方法』や『認知症の方に対する生き方、支え方』など職員の『学びたいこと』の研修を実施することを期待する。
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	西宮市グループホーム連絡会を年2回から4回実施している。主に管理者が参加している。今後は、同業者との交流を持つことにより、情報交換やサービスの質の向上を目指して、職員を参加させることを予定している。		合同研修会や交流会の開催などを提案する。また、事業所間で空室状況の連絡をおこなうなど、連携をされることを期待する。
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	同一建物内に小規模多機能型ホームを併設しているため、入居申込み時に利用を勧めている。雰囲気慣れていただき、入居による急な生活の変化を、緩和できるように支援している。また、入居後も小規模多機能型ホームの馴染みの職員や友人と交流できる機会を設けている。		
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	職員は、ホームを利用者の家庭であると捉えている。日々の暮らしの中で、昔の話を聞かせてもらいながら、お茶バックづくりや掃除用布づくり、洗濯物たたみなど、利用者ができる家事を、職員と一緒にすることで、支えあう関係づくりをしている。		

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)
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	<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>利用者や家族から、一人ひとりの思いや暮らし方の希望の把握に努めるとともに、入居以前の暮らしを遮断しないようにしている。(友人との交流など) 認知症状が進んで意向を把握するのが困難な利用者については、馴染みの暮らし方を家族に聴いたり、利用者との会話で意向を推量をしている。</p>		
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	<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>提案事項ノートを活用して、情報を職員間で共有し、介護計画の見直しに活かしている。</p>		<p>職員全員が利用者の『本人の言葉』や日々の変化、家族からの連絡事項が共有できるように、提案事項ノートの書式の工夫が望まれる。</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>1ヶ月に1回のモニタリングと3ヶ月毎に介護計画の見直しを行っている。利用者の状態に変化が生じた場合や、利用者・家族の要望に応じて随時カンファレンスを行い、現状に即した介護計画を作成している。</p>		
3. 多機能性を活かした柔軟な支援					
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>24時間医療連携体制をとり、協力医療機関の支援を受けることができる。</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)
4. より良く暮らし続けるための地域資源との協働					
18	43	<p>かかりつけ医の受診支援</p> <p>利用者や家族等の希望を大切に、納得が得られたか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</p>	<p>かかりつけ医の岡田クリニック（内科・外科）がホームの1階にあり、体調変化や希望に応じて24時間の往診対応が可能であり、安心して自室で適切な医療が受けられる体制がある。</p>		
19	47	<p>重度化や終末期に向けた方針の共有</p> <p>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</p>	<p>終末期のあり方については、契約時に看取りの場や延命治療の有無について、利用者と家族等にアンケート方式による確認をとっている。また、具体的に重度化した場合は、利用者の意思に沿えるように家族等とかかりつけ医とで煩雑に話し合いをもち方針を決定している。</p>		
. 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	<p>プライバシーの確保の徹底</p> <p>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</p>	<p>利用者の意思及び個人の尊厳の尊重を基本理念としている。職員研修の議題とし、誇りやプライバシーを損ねるような言葉使いをしないようにしている。また、個人情報については、守秘義務を基本としている。</p>		
21	52	<p>日々のその人らしい暮らし</p> <p>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</p>	<p>利用者一人ひとりが自分のペースに合わせて自然に過ごせるように、『その人にとって本当に良いこと』を職員が日々意識して支援している。</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)
(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	朝食は、利用者一人ひとりの好みのパンを、手作りパンのお店に利用者と職員と一緒に買いに行っている。また、利用者の能力に応じて、職員が食事介助や見守りをおこなっている。配膳や片付けは、利用者に手伝ってもらってる。1週間に1回は、利用者に好きなものを選んでもらい出前をとってる。		昼食と夕食は、半調理や調理済のものを利用しているの、副菜やおやつを利用者と職員と一緒に手作りするなど、楽しみながら利用者の持てる力を活かせる支援することが望まれる。
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	入浴の曜日や時間帯は決めており、一人の利用者は週3回の入浴となっている。利用者の意思は入浴の時間帯の中で、入浴時間を変更する程度となっている。また、入浴日に体調が悪い方は、翌日入浴してもらっている。		
(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	利用者全員が阪神ファンであることから、甲子園球場までの散歩が楽しみのご事になっている。また、高校野球や阪神戦の開催が、利用者の生きる力になっている。		家族と一緒に楽しめる食事会など、新しい企画を提案し、楽しみごとを増やす機会の提供が望まれる。
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	外出は、安全を優先して利用者全員が車イス対応とさせもっているため、甲六さくらまつりや秋祭り等に家族やボランティアの協力のもと外出を支援している。		地域の方や家族に協力をお願いして、外出の機会を多くもてるような支援が望まれる。
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	全ての職員が、鍵をかけることの弊害を理解して、常に利用者の動向には注意を払っているが、ホーム玄関は、交通量の多い前面道路に面した2階にあるため、利用者の安全のため、出入口はオートロックにしている。居室は、鍵をかけていない。		

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)
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	避難訓練の実施を計画的(年2回)に行い、近隣への応援体制も常々協力をお願いをしている。今後は、夜間等、様々な時間に対応できる消防訓練や職員が災害時に対応できるように、応急手当の講習も受講して行きたい。		
(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	栄養バランスの摂れた食事メニューにしている。利用者一人ひとりに必要な食事・水分量を把握し、確保できるように支援している。日々、利用者の一日の食事・水分量を記録して確認している。月1回体重測定を行い、栄養状態を確認している。		
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	食堂のテーブルには季節ごとの花を生けたり、壁面には行事写真や季節を感じてもらえるように、職員の手作り壁飾りある。キッチンカウンターや食器棚は、家庭的な雰囲気が出せるように配置している。利用者から見えるところで、職員が家事や事務を行っていることで、安心してくつろいでもらっている。		
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	利用者の好みや生活習慣を大切にするために、利用者や家族と相談しながら、使い慣れた家具などを、持ち込んでもらい居心地よく過ごせるように家族にも協力して頂いている。また、本人や家族の写真を飾ってもらえるようにしている。		

 は、重点項目。