

## 1. 第三者評価結果概要表

作成日 平成21年7月30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21年7月10日	評価確定日	平成21年7月30日

## (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	21 人	常勤 12人, 非常勤5人, 常勤換算	12.7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	330 円	昼食	410 円
	夕食	410 円	おやつ	50 円
	または1日当たり		1,200 円	

## (4) 利用者の概要(6月25日現在)

利用者人数	25 名	男性	3 名	女性	22 名
要介護1	3	要介護2	5		
要介護3	8	要介護4	4		
要介護5	5	要支援2	0		
年齢	平均 86.9 歳	最低	77 歳	最高	98 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垂水駅からバスで約20分、阪神間のベッドタウンとして発展してきた閑静な住宅街の一角にあり、総タイル張りの重厚な3階建て造りに3ユニットを有するグループホームである。玄関は施錠されておらず、品良く季節の花が活けられソファーに腰を下ろして靴を履き換えたりひと休みできるよう、やさしい配慮がある。各階フロアは南向きで自然の明かりが入って、明るく清潔感がある住居となっている。職員は法人理念である「最後の住居」として終末期までその人らしく過ごす個別ケアにこだわりサービスの質を追求する姿勢がある。

## 【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)
	前回評価の改善点として、「地域とのつきあい、職員を育てる取組み」について運営推進会議で報告するとともに、改善計画シートを作成し取り組んできた。その結果、年間の研修計画作成と、地域の子ども会との交流会が実現する事になった。
重点項目	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)
	各階のフロア毎に、リーダーが中心になって全員が意見を出し合い自己評価を行った。日頃のケアを振り返る機会として前向きに取り組む姿勢がある。
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)
	運営推進会議は2ヶ月毎に定例化している。メンバーは自治会長、民生委員、地域包括支援センター職員、家族等に、同業者の参加もあり、多彩な顔ぶれになっている。介護保険制度の変更内容やインフルエンザ対策について情報提供を行うとともに、地域との関わりを大切にする事業所の姿勢が理解を得る中で子ども会との交流会が実現することになり新たな窓口が広がっている。
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)
	事業所の運営方針を作成する上で家族等の意見を活かすため家族アンケートを実施している。面会時には金銭管理の帳簿等の確認を頂き、意見、要望についてはその都度対応している。運営推進介護へも交代で参加する体制をとり、率直な意見を出してもらっている。
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)
	地域の行事には参加しているが介護度のアップもあり、限界が生じている面もある。毎週金曜日の音楽療法には自治会の回覧板でお誘いを継続している。お散歩ボランティアへの協力、地域の子ども会との交流会などの他に、広い敷地を利用して地域の皆さんに事業所を活用していただきさらに連携を図っていこうとする意気込みがある。

## 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	事業所の運営方針として、家庭的な環境のもとで、心身の機能訓練を行うことにより、可能な限り自立できる個別ケアを支援するとともに、終末ケアまで受け入れることを基本方針としている。		地域密着型サービスとしての理念はサービスの質の確保を図る基本として家族や地域の人々にも理解されることが不可欠である。事業者が大切にしていることを簡潔にまとめ、わかりやすく伝えるための具体的なイメージを持った理念が求められる。
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	基本方針はカンファレンス等で管理者と職員が話し合い、確認し合うようにしている。終末期までその人らしく暮らすことを支える個別ケアに取り組み、地域との関係性についても具体的な取り組みが進んでいる。		
<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	地域の行事には積極的に参加している。合わせて地域の高齢者には毎週金曜日の音楽療法に自治会の回覧板でお誘いしている。夏休みには地域の子ども会との交流会が実現することになり準備を進めている。		
<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	自己評価は1～3階の各フロアのリーダーが中心になって全員で話し合い作成した。ケアを振り返り、見直しや気づきを得る機会として取り組んだ。外部評価については改善計画シートを作成し取り組んでいる。		

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>運営推進会議は2ヶ月毎に定例化している。メンバーは自治会長、民生委員、地域包括支援センター職員、利用者家族、同業者の施設長も参加し多彩なメンバーとなっている。夏休み、子ども会との交流会の実現については理解と支援を得て実現した。</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>地域包括支援センターとの交流は実現したが、市町との関係はむずかしいと感じている。事業所の運営・サービスについて試行錯誤している実態もあり、気軽に相談できる関係を築きたいと願っている。職員の年間研修計画については指示があり、提出した。</p>		<p>地域密着型サービスの推進には市町との連携は必要不可欠である。市町は事業所の直面している問題やサービスの課題について実態把握を行い、理解した上で必要な支援が求められる。一方通行ではなく協働関係を作ることがサービス向上に繋がる。引き続き取り組みを期待する。</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>家族の面会時には、ご本人の暮らしぶりや状況についてきめ細かく報告し、金銭管理についても帳簿の確認とサインをいただいている。敬老会とクリスマス会はほとんどの家族が参加しており、運営推進会議には家族代表が交代で参加している。</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>事業所の運営方針を作っていく上で独自に家族アンケートを実施し反映させている。面会時には率直な意見も聞かれその都度対応している。運営推進会議へも交代で参加していただき意見を出してもらっている。</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>3ユニット27名の利用者は、毎朝1階に集り揃ってラジオ体操を行っている。3ユニット間で職員の異動は随時行っているが、職員とは顔馴染みの関係にありスムーズに移行できている。離職対策は労働条件の改善を図るよう努力している。</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>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>事業所内での職員研修については毎月1回、年間計画を市に提出し、研修実施後は参加者のアンケートと報告書を提出している。日々の実践を学びに活かし資格取得にも繋げている。</p>		<p>管理者は認知症介護の奥の深さを痛感していると言う。その視点から限られた職員体制ではあるが、事業所内外での研修について職員各自の経験や実践の習熟度に応じて段階的に力をつけていけるよう引き続き工夫されることを期待する。</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>地域包括支援センターが実施する地域連絡会が2ヶ月に1回開催されており、積極的に参加している。その他、事業所相互訪問や個人的な繋がりを活かして交流を行っている。同業者のネットワークづくりには至っていない。</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、場の雰囲気徐徐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>サービス利用に当たっては、本人の生活歴、家族等のアセスメントにつとめ、家族と十分に話し合いながら調整を行っている。カンファレンスを適宜行い意欲、ADL(日常生活動作の自立度)の把握を全職員が共有し、1ヶ月間は十分に寄り添い納得に努めている。</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>利用者の戦争体験の話や昔話など多彩な話題に共感したり、歌をうたったりして一緒に過ごしている。シーツ交換、味噌汁のだしの取り方、料理など生活の技を教えてもらうこともあり、人生の先輩として学ぶことが多く利用者から助けられている。</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>利用者の生活を支えるため職員全員が利用者の日々の行動や表情から一人ひとりの思いや意向について関心を持ち、把握するよう努めている。しっかり思いに寄り添うことの大切さを痛感している。</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>介護計画作成にあたっては利用者のADL（日常生活動作の自立度）、体調変化、問題点など日々のかかわりの中からアセスメントを行い、看護職の意見も加え、家族の希望、意向調査を含め6ヶ月毎に作成している。車イスから歩いてトイレに行けるようになった利用者もある。</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>職員が記録する日誌等によって利用者の状態変化や状況を把握し、フロアー会議等で話し合い実情に応じたケアの見直しを行っている。家族の希望、意向についてもよく話し合い協力を得ている。</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>医療連携は24時間の連携体制を確立しており、眼科、皮膚科、歯科医師の往診も行っている。看護師が常勤しており、重度化した場合や終末期の医療にも対応している。</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	かかりつけ医の受診は家族に通院介助を担ってもらい情報提供してもらっている。事業所の協力医療機関とは月に2回の往診体制、24時間連携体制、眼科、皮膚科、歯科など複数の医療機関と連携がある。		
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	今回の評価前日にも、夜半に急変し終末を迎えた利用者があったが、24時間医療連携体制があるので迅速に指示を仰ぐことができた。終末期のあり方、事業所の対応についてそれぞれの家族と話し合うようにしているが対応方針の共有に苦慮する場合がある。		最後の住居としてターミナルケアまで受け入れるという事業所の方針に基づき、家族、医師、看護師を交えた話し合いを行い対応方針の共有化を図っていくことは重要である。終末期に対する対応指針を明確に定め、その上で家族の気持ちの変化や思いを理解し支援する取組みが求められる。
<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	利用者の気持ちを尊重するかかわりに留意するよう対応の徹底を図っている。トイレ誘導時はタオルでひざかけをしたり、さりげない言葉かけや対応に配慮している。		
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	食事の準備、おやつ作り、おしゃべりなど日常生活の中で一人ひとりの思いや力に合わせ、時間がかかっても利用者が自分で決めることができるように場面をつくり声かけを行っている。		

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)
(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	朝食は約500kカロリー、昼食と夕食は一汁三菜のメニューに事業所のミニ菜園で取れた野菜が食卓をにぎわすこともある。食事の準備、盛りつけ、片付けと利用者の力に応じて共に行い、楽しんでいる。おいしい「食」を迫る姿勢がある。		
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	入浴は1日おきになっているが、炭酸ガス装置が完備され温泉気分できつろげるようになっている。炭酸ガス装置のお風呂は血行が良くなることが証明されている。		
(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	利用者の力に応じて、洗濯、掃除、おしぼり、食事の準備等、意欲的に役割を担っている。毎週金曜日の音楽療法は利用者全員の楽しみの一つで開所当時から継続している。お化粧やおしゃれも楽しんでいる。		
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	毎週月曜日はボランティアによる散歩を楽しんでいる。利用者が重度化していることもあり日常的に計画通りに進んでいないが家族の協力もいただいている。		外出支援はその人らしく生き生きと過ごすためにもことのほか大切な支援である。気分転換や五感刺激の貴重な機会だけでなくストレスによる周辺症状の憎悪や体調不良を招くことにも関連することが示唆されている。利用者に合わせて移動の配慮も含め、外出支援の積極的な取り組みを期待する。
(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	利用者にとって日中、鍵をかけることの弊害について管理者、職員の認識が明確になっており、開設当時から鍵をかけないケを実践している。帰宅願望や不穏状態にある利用者にはかわりを多くしたり、見守りの方法を徹底している。		

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)
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	年に2～3回の避難訓練は欠かさず実施している。他に、消防署による緊急時通報システムや設備の操作方法の指導を受け全職員による講習会の実施、マニュアルの整備等定期的に実施している。地域住民の協力体制や新型インフルエンザ対策は今後の課題としている。		
(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	食事摂取量、水分量は記録し必要量のチェックは欠かさず行っている。嚥下困難な利用者にはトロミ食や栄養状態に合わせて栄養補助食品を使用することもある。		
<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	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	鍵のかかっていない玄関には、いきいきとしたグリーンや季節の花がセンスよく配置され明るくて感じが良い。50帖程度の広さがあるリビングは一面が窓になっており自然の明るさが開放感をかもし出している。掃除も行き届き清潔感がある。		
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	各居室には利用者の使っていた洋服ダンスや写真、仏壇が持ち込まれ落ち着いた居室になっている。8帖以上ある居室にはトイレ、洗面台も設置され、うれしい配慮がある。		

 は、重点項目。