

【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21年9月12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	(〒 653-0876) 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21年7月15日	評価確定日	平成21年9月12日

【情報提供票より】 [平成21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	21人	(常勤6人) (非常勤15人)	/ 常勤換算10.85人

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート造		
	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円	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21年7月7日 現在)

利用者人数	計14名	… (男性3名) (女性11名)
要介護1	5名	要介護2 3名
要介護3	1名	要介護4 3名
要介護5	2名	要支援2 0名
年齢	平均83.8歳	… (最低69歳) (最高99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】

山手の閑静な住宅地(山陽電鉄「高速長田」駅の北、市バスで約15分)にあるホーム。他のグループホームに比べ男性の介護職員が多い。事業主体(ベストウェル)の代表者は在宅医療に積極的に取り組んでいる医師であり、医療面のサポートもしっかりしている。利用者のアセスメントや生活記録もきっちり行なわれてる。生活するうえでのハード面の工夫も随所になされている(建物は看護師寮を改築したもので、構造上、エレベータの設置が困難なので、これについてもアプローチのスロープや段差解消機の設置などにより対応している)。庭には温室・菜園、各階ベランダにもプランターを設置し、利用者は花や野菜づくりをしながら、戸外での生活も心地よく楽しんでいる。また、屋上では、神戸の花火大会の観賞や地域の方を招いてのガーデンパーティーを開催するなど、ホーム設備環境を地域交流に上手く活用している。◎参考までに、前回・前々回(H20、H19)評価時の資料写真も添付

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・運営推進会議の記録などは整備できた。②ホーム通信の更なる内容の充実について、引き続き課題とし取り組んでゆくことにしている。③研修への取組みは、年間計画の作成には至っていないが、外部研修の伝達研修は実施されている。④介護計画作成への家族参加についても、引き続き検討してゆくことにしている。
	全職員(常勤者・パート職員)でミーティングを行ない、取りまとめたものを管理者が確認した。
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り組み(関連項目:第三者4, 5, 6) 運営推進会議には、地域包括支援センター職員、他施設管理者、民生委員、家族、職員が参加し、ホームの近況報告(利用者の様子、行事報告、事故報告やヒヤリハット、施設のメンテナンス報告など)が行なっている。年間計画に、市職員との対話や研修報告なども含めた内容を取り入れることを検討している。
	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) 毎月、ホーム通信「ひだまり」による報告がされており、中でも、利用者各々の様子についての報告に力を入れている。面会の少ない家族へは、個別の聴き取りで対応しているが、意見収集がスムーズに出来ず、これが今後の課題になっている(家族が参加しやすいテーマや、日時を検討していく予定)。
重点項目③	日常生活における地域との連携(関連項目:第三者3) 地域自治会の行事に積極的に参加しており、小学校やボランティアグループとの交流もある。グループホームの敷地内に、利用者の家族が寄付してくれた温室があり、四季の花などを栽培している。近隣の方々が気軽に訪れることのできる雰囲気づくり・環境づくりをしながら、地域との接点をより多く持つよう、様々な取組みを検討してゆきたいと考えているところである。

◎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

利用者が育てた野菜も食卓へ並べ…



◎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	スタッフ間で話し合い、「開かれたホーム創り」をコンセプトにした。グループホームの理念としては、①人間の尊厳を大切にする。②心と心のふれあいを大切にする。③適正で質の高い介護を提供する。④入居者の幸福感とは何かを常に考える。…の4つを掲げている。	○	ともすれば、グループホームの環境は「閉鎖的」になりがちであるが、「社会化(より開かれたホームづくり)へ向けて日々話し合い、努力・学習している」とのこと、今後も続けていってほしい。
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	管理者は、4つの理念の意味を職員全体が共有できるよう機会あるごとに説明している。日々の申し送りやミーティング、勉強会などをその機会としている。		
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	地元自治会に参加し、自治会主催の行事の際、ホーム内の施設利用を提案したりしている。小学生の演奏グループが施設に訪れることもある。ボランティアへの呼びかけも検討している(定期的なボランティアとの交流について検討中)。	○	ボランティアとの交流その他、地域の社会資源の活用について、今後も前向きに取り組んでいただきたい。
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	第三者評価の受審後、職員は、評価結果をもとに改善課題を挙げて話し合いをし、サービスの質の向上へ努力している。1つひとつの課題を前向きに捉え、改善に向かい努力されていることがうかがえる。	○	今後も、質の高いサービスの提供を目指し尽力願いたい。

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)
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	運営推進会議は概ね2か月に1回の割合で定期的に開催されている。事故報告やヒヤリ・ハット等も取り上げられており、家族との信頼関係が築かれている。新たなテーマを模索しているところでもある。	○	年に1~2回は、家族の皆さんの交流を図る意味合いも含めて、学習会的なテーマを選んではどうか。行政からの情報伝達なども取り入れてみてはどうか。
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	地域包括支援センター職員も協力的であり、常に運営推進会議にも参加を頂いている。行政との連携は上手くできていることから、これを土台に、認知症介護の事業所として地域への知識還元を活かしてゆく活動を検討中。		
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	利用者家族へのホーム便りが月に1回発行されており、個人の様子が分かりやすくまとめられている。健康状態など必要に応じて個別連絡・報告が行われている。	○	面会が少ない利用者家族への連絡や報告について、考えていってほしい。
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	管理者としては、家族からの意見が十分に反映出来ているとは思っておらず、相談苦情への対応、事業所の基本的な姿勢を伝える努力をしている。	○	アンケート結果から、認知症介護に関して意識の高い家族の方もおられるので、家族が施設を訪問できる機会を増やすなど、話し合いの機会を多く作ってもらいたい。
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	職員の離職を少なくする取組みを行っている。やむを得ず離職をする場合も、引継ぎ期間を十分に設けることで利用者へのダメージを少なくしている。		


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	今年度から、プリセプターシップにおける新人職員育成の取り組みを行っている。外部研修にも積極的に取り組めるよう、情報提供を行っている。		
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	長田区グループホーム連絡協議会に参加し、区内のグループホームとの交流をしている。近隣(須磨区)のグループホームとは、相互に運営推進会議への参加し、見学や行事での交流も行なっている。		
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	新規の入居者は、ケアマネからの紹介や、他の施設からの移動、在宅からの入居など様々である。入居される場合は利用者や家族と十分に話し合い、個人の生活歴や馴染みの品物の持込など、色々な情報の収集を行っている。		
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	一緒に生活することで、料理の得意な人、裁縫が得意な人、掃除が好きな人など、その人の出来ることを感じ取り、これをその人の生活に取り入れることを大切に考えている。		

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	入居前のアセスメントから、利用者及び家族からの情報収集に重きを置いている。日常のコミュニケーションからも、その人独自のしぐさや表情を観察し、生活の維持・向上へ繋げる努力がなされている。		
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	家族との交流を密にすることで、きめ細かな介護・支援計画が作成できるように努めている。		
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た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	入居者によって、家族との情報交換やモニタリングに課題が有るケースもあり、そのばらつきを無くすことが大切であると考えている。		
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	事業主体(株式会社 ベストウェル)の母体が経営する介護サービス事業所が複数あり、それらとの連携をケアに活かせることができる。関連医療法人との連携もしっかり出来ている。1階のスペースをどのように有効利用するかが今後の課題である。		

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	利用者や家族の意向を確認しながら、かかりつけ医の受診を支援している。提携医は月に2回の往診を行っており、定期的な健康管理が出来ている。必要であれば、家族の希望する医療機関の受診時、送迎の対応も行っている。		
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	看取りの実績はあるが、具体的なマニュアルや方針などの作成には至っていない。今後の課題として、行政との情報交換や家族との意見交換を含め検討中。		
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	個人情報保護に関する家族との同意や従業者との誓約書など、基本的には問題なく出来ている。管理者自らが、プライバシー保護に関する研修を職員に行っており、細かな面でもフォローが出来ている。		
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	入居者の希望を出来るだけ反映できるように配慮している。個人の生活歴や趣味などの情報収集にも力を入れており、スタッフ側の勝手な判断で対応しないよう、ケアの現場で注意している。		

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	個人の好みを把握するために、「○○さまのリクエスト食」というシートを作っているのは、面白い取り組みであると感じた。日曜日にはおやつ作りをしたり、外食の機会があれば希望を聴くようにしている。時々バイキング形式の食事も実施されている。		
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	基本的には週3回の入浴を確保しており、利用者の好きな時間帯での対応をしている。中には、就寝前の入浴を希望される利用者もあり、個人の希望に応じて支援している。		
(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	個々人の得意な分野を、日常の会話や生活歴の中から見つけ出し、裁縫や料理、園芸や掃除など、利用者と職員が寄り添った生活支援がされている。		
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	行事での外出も多いが、最近では近くの公園への散歩やスーパーへの買い物など、日常的な外出支援を行うことに重点を置いている。限られた職員で、定期的な外出支援は難しい面もあり、今後の課題である。		
(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	基本的には、鍵を掛けない取り組みを実践している。上下階での移動では、階段の事故防止のために木戸を設けており、張り紙をして、注意を促している。スタッフ間での話合いの中で、危険回避と、鍵を掛けない方針の擦り合わせが行なわれており、家族への理解を求める取り組みもされている。		

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)
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回の消防訓練を行なっているが、その時期に合せ施設内の点検もしている。利用者や従業員が全員参加することは困難であるが、日常の備えや、自治会との関わりなどを今後の課題としてとらえている。		
(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	利用者の水分摂取や食事の量を把握するために、記録が細かに記入されている。職員交代時には、申し送りを徹底させている。栄養バランスにも気を使っているが、経験値での判断が中心であり、マネジメントまではされていない。		
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	共用空間はあまりに華美にならず、さりげなく季節感を感じる工夫をしている。調理時には、匂いや音で利用者の五感を刺激するよう心掛けている。利用者の家族の方が寄付された温室では、季節の花の栽培を行なっている。		
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	各部屋はゆったり広く、収納スペースが十分に確保されている。家族からも情報収集し、馴染みのある品や、思い入れのある品物などを持ってきてもらうようお願いするなど、利用者が自身の住まいとして心地良く過ごせる環境に気を配っている。		

※  は、重点項目。