

【認知症対応型共同生活介護 用】

1. 第三者評価結果票

作成日：平成21年9月22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萩乃町2丁目2番14-703号		
訪問調査日	平成21年8月24日	評価確定日	平成21年9月22日

【情報提供票より】〔平成21年8月17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	21人	(常勤3人) (非常勤18人)	/ 常勤換算13.7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)	63,000円	その他の経費(月額)	18,000円	
敷金の有・無	無し			
保証金の有・無 (入居一時金含む)	有り (360,000円)	(保証金有りの場合) 保証金償却の有・無	有り	
食材料費	朝食	円	昼食	円
	夕食	円	おやつ	円
	または、1日あたり		1,800円	

(4) 利用者の概要 (平成21年8月11日 現在)

利用者人数	計17名 … (男性3名) (女性14名)		
要介護1	7名	要介護2	6名
要介護3	4名	要介護4	0名
要介護5	0名	要支援2	0名
年齢	平均85歳 … (最低72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 川本ひまわり 歯科医院		
---------	-------------------------	--	--

【第三者評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームは神戸市営地下鉄・山陽電鉄「板宿」駅より徒歩7分と、家族の訪問にも交通の便の良い街中にあるホーム。近くには板宿商店街、市場、大型スーパー等があり、外出のできる利用者は、散歩を兼ねての買い物を楽しんでいる。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。公園清掃や季節ごとに植え替える花の植替えにも参加している。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、地域との関りに前向きである。医療面に関しては、月に2回の訪問診療、週に1回の訪問歯科、眼科医の往診体制をとり対応している。

【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評価後の改善計画シートの作成を検討中。②ホーム通信「マーガレット便り」を発行した。③家族と個人情報に関する同意書を取り交わした。④本人、家族を交えた話し合いの機会は増加していない。⑤介護計画への本人本位の意向反映は未達成。⑥地域との災害対策の話し合いは未達成。⑦各利用者の水分量把握は未達成。
重点項目②	① 今回の自己評価に対する取組み状況(関連項目:第三者4) 昨年度の第三者評価結果を参考に、常勤職員で内容を検討し、それをまとめた。
	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) 今年度は第1回運営推進会議を7月上旬に行なった。会議には地域住民、利用者、家族、法人代表、法人職員が参加し、ホームの現状報告のほか、職員交代について、地域との交流(盆踊りへの参加)について、などが話し合われた。地域包括支援センターへは後に議事録を送付した。次回運営推進会議は10月頃に開催予定。
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) 家族がホームを訪れた際に、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て意見の聴きとりを行なっている。出された意見に対して、徐々にホーム運営に活かしている。意見の聴きとりの機会は十分とは言えず、今後は、家族との交流機会を多く持てるように検討している。
	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) 地域住民との会話の機会を持てるように努力している(散歩時に町のゴミ拾いを行なう等をして、地域住民とも顔見知りになった)。ホーム前に公園が整備されたことにより、公園清掃や花壇の手入れにも参加しており、地域と連携する機会が増えた。今後は、近隣住民の方々への知識還元もできるようにその方法を検討している。

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ていく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	自治会や近隣住民との交流が徐々に広がってきている。行事などは回覧板で知らせてもらい、公園の清掃や、花の手入れにも参加している。今年は盆踊りにも参加した。自治会長にはホームが高齢者家族の相談窓口になることを打診した。	○	ホーム玄関横スペース等を活用し、ポスターを貼ったり、各種情報を掲示するなど、相談窓口になることを積極的にアピールして欲しい。
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	評価結果をホーム玄関に置き、誰もがいつでも閲覧できるようにしているが、家族に送付するまでには至っていない。改善シートについては検討中で、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。	○	できるだけ早期に改善シートを定着させ、改善に対して計画的に取り組んでいくことが望ましい。

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	運営推進会議には地域住民、地域包括センター職員、利用者、家族、法人代表、法人職員が参加し、ホームの近況報告のほか、職員動向報告、地域との交流(盆踊りへの参加など)について、地域からの要望事項、などの情報共有と話し合い行ない、ホームのサービス向上に活かしている。	○	運営推進会議は、概ね2か月に一度の開催が望ましい。
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	区のグループホームリーダー会議や地域ケア会議に出席し、同業者と情報交換を行なっている。		
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	家族等の訪問時に、利用者の日々の様子を伝えている。訪問頻度の少ない家族には、電話連絡を行なっている。今年度からホーム通信「マーガレット便り」を発行するようになり、請求書等とともに送付し、家族にホームでの日常の様子を伝えている。また、行事を行なった後には写真を送付している。		
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	家族の訪問時に本人を交えて意見を聴いたり、運営推進会議の場を活用して意見の吸い上げを行なっている。一例として、ホーム職員の名札の着用がある。	○	家族等の意見を吸い上げる方法として、もう少し積極的に吸い上げる方法を検討して欲しい。
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期間を考慮し、利用者にはダメージを与えな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	認知症介護実践者研修をはじめとして、感染症予防研修などの外部研修にも積極的に参加し、研修に参加した職員は、ホーム内で伝達研修を行なっている。		
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	区のグループホームリーダー会議や地域ケア会議に参加し、また、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も出席し、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、場の雰囲気徐々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→書類の記入→入居」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。場合によっては体験入居も可能である。		
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、利用者のできることは職員が声かけしながら見守り、協働で日常作業を行ない、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、お互いの居室を行き来し合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)
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るよう、ホームとしての働きかけが求められる。
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	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、家族との話し合いが十分とは言えない。	○	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検討して欲しい。利用者との会話の中から汲み上げた課題を、個別ケア計画により反映させることが望ましい。
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	定期的には3ヶ月～6ヶ月毎に、変化が生じた場合は随時に計画を見直しているが、家族等への説明が不足することもある。	○	介護計画見直しの際も、家族との話し合いの機会が持てるように工夫して欲しい。
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	医師による月に2回の訪問診療と週に1回の訪問歯科を利用することができ、眼科医の往診体制もとられている。		

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)
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月に2回の訪問診療があり、医療機関との連携がとれている。従来からのかかりつけ医を利用している利用者もあり、病院の送迎などは、家族の協力も求めるが、職員が行なうこともあり、臨機応変な体制がとられている。		
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かけや対応をしないよう、注意している。個人情報が含まれた帳票類は、施錠できる別室に保管し、管理している。個人情報保護法に関する同意書を利用者及び代理人(兼身元引受人)と取り交している。		
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	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。利用者それぞれの趣味や得意なことを把握し、それらの継続的支援をしている。		

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	週に4日はホーム内で手作りとし、3日は配食サービスを受けている。手作りの日は工夫された手の込んだ料理が出されているが、職員主導の料理になっている。後片付けは、利用者と職員が協働している。	○	食事準備、味付けや盛付けを利用者と職員が協働することを検討して欲しい。
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、入浴日を入浴表に記録している。		
(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い、残存能力をできるだけ活用できる支援をしている。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」を聴き取り、できるだけ実現できるように支援している。		
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	近くにある商店街、市場、スーパー、公園などによく出かけている。利用者の意向を大切に、マンツーマンで出掛けることもあり、なるべく皆が満足いくように工夫している。利用者個々の外出回数を外出表に記録している。		
(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。ホームが人通りの多い街中にあること、交通量の多い公道に面していること、などから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	年に2回、日中想定消防避難訓練を行っており、それらを記録している。	○	運営推進会議を有効に活用し、地域住民と近隣の災害対策について話し合っておくことが望ましい。
(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」に各利用者の食事摂取量が記録され、カロリーもおおまかに計算されている。水分摂取については、常に声かけをして行っているが、摂取量は記録されていない。	○	各利用者の水分摂取量の把握が求められる。。
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	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、エレベーター内には、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。階段の踊り場などの空きスペースには椅子やソファを置き、あちらこちらにくつろぐ場所を設け、狭い空間を有効活用している。		
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、自宅で使い慣れた物や趣味の品、仕事をしていた時の物品などを持参してもらい、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。