

【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8月26日

【評価実施概要】

事業所番号	2875201507□		
法人名	有限会社ほおずき		
事業所名	グループホームCHIAKIほおずき神戸伊川谷		
所在地	(〒 651-2113) 兵庫県神戸市西区伊川谷町有瀬2 8 2 番地 電話 078-978-0235		
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菟乃町2丁目2番14-703号		
訪問調査日	平成21年6月23日	評価確定日	平成21年8月26日

【情報提供票より】〔平成21年5月1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15年2月1日		
ユニット数	3ユニット (利用定員…計27人)		
職員数	22人	(常勤15人)	(非常勤7人) / 常勤換算19.6人

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り		
	地上4階建て建物の 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)	80,000円	その他の経費(月額)	23,000円	
敷金の有・無	無し			
保証金の有・無 (入居一時金含む)	有り (300,000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	150円	昼食	350円
	夕食	350円	おやつ	50円
	または、1日あたり			円

(4) 利用者の概要 (平成21年5月1日 現在)

利用者人数	計27名 … (男性5名) (女性22名)		
要介護1	5名	要介護2	9名
要介護3	10名	要介護4	1名
要介護5	2名	要支援2	0名
年齢	平均82歳 … (最低78歳) (最高98歳)		

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	木下内科クリニック	なでしこ歯科
---------	-----------	--------

【第三者評価で確認されたこの事業所の特徴】

地域密着型サービスの提供事業所として、家族、地域住民、職員間での連携(和)を大切に種々の取り組みが実践されている。事業所玄関前に設置された掲示板では、地域に向け、行事案内、介護保険情報、介護相談室の案内などをし、地域住民にとって高齢者ケアの拠り所になっている。また、誰もが訪れやすいように、玄関先のレイアウト(花壇・オブジェ)にも気配りが感じられる。年に1度実施される「家族と一緒に行く日帰り旅行」は、利用者家族とのコミュニケーションの機会の場として定着している。利用者の楽しみごとへの支援についても積極的であり、美容エステや多種のボランティアの導入…等々を行なっており、地元新聞においても、その内容は取り上げられている。

【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評価後は、改善課題を抽出し、改善に向けての計画を立てている。更なる質の向上へ向けた「計画シート」も作成中。②運営推進会議の議事録を整理して家族全員に送付。③苦情窓口についての案内を再度実施。家族の声をより運営に反映できるように検討中。④重度化した場合のホームの指針は、契約時に家族等に説明している。
重点項目②	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)
	主任、計画作成担当者が中心になって自己評価を行い、施設長がこれを確認し、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り組み(関連項目:第三者4, 5, 6)
	利用者代表、利用者家族、民生委員長、民生委員、協力医療機関の看護師、地域包括支援センター職員で構成され、2カ月に1回開催されている。利用者の状況や行事予定のほか、事業年度毎には会議で討議する事柄やについても報告している。利用者への楽しみごとへの支援である「フラダンスのボランティア」も、会議での民生委員から紹介により始まった。月1回のホーム茶話会に、民生委員、自治会長も参加しており、地域の方との交流が広がっている。
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)
	運営推進会議の出欠確認の書面に、欠席家族からの意見・提案等も頂けるよう、その記入欄を設けるなど(出席された家族にはご意見シートを書いてもらっている)、家族の要望を聴く機会づくりに努力をしている。家族等の意見は、早急に職員会議で討議し、ほおずき通信により皆さんへフィードバックしている。
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)
	小学校の運動会への出席や、中学校のトライやるウィークの受け入れを通じて、地域の子ども達とも交流している。地元農家からの野菜を購入をはじめ、美容院からの交流の申入れや、地域の行事(盆踊り等)やふれあいサロンへも積極的に参加をしている。

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	事業所理念は、「安心・安全・愛・そして和」。地域密着型サービスの理念として、利用者が安心して日々暮らせるように地域の方、家族、職員が和になって支え合い、ふれあうことを大切に、「支え愛・ふれ愛」を理念としている。		
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	ホーム玄関前の掲示板に理念を掲げ、地域住民への啓発を行っている。職員は、理念に関する勉強会を半年に一度実施している。日々のケアの中でも、理念を意識して取り組めるよう、業務日誌も「安心・安全・愛の日誌」と題している。職員は、3つの委員会を発足し、理念の具現化に向け取り組んでいる。		
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	自治会に入会し、回覧板を回してもらっている。地域性もあり自治会行事への参加には至っていないが、近隣の溝掃除(年2回)や玄関前の掃除、花の水やり、スーパーへの買物などを利用者と協働で行い、「地域の方と気軽に挨拶ができる」関係づくりに努めている。近隣の会社のお花見や民生委員会主催のお茶会にも参加している。		
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	評価については、家族会やおおずき通信でお知らせし、また、評価結果は、家族が、いつでも閲覧できるようにホーム玄関に置き、ホームページ上でも公開している。評価を活かした改善については、全職員が評価を意識できるように改善シートの書式を検討している。		

◆第三者評価報告書（兵庫県 様式6）

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	運営推進会議では、ホームの状況報告や行事報告のほか、年間の議題を計画し、会議が有意義に運営できるよう心掛けている。全家族に送付する会議の出欠確認の書類に、ご意見欄を設けている。頂いた意見は会議で検討している。具体的には、当日の勤務職員名をホーム玄関に提示したり、口腔ケアの実施など、サービスの向上に繋げている。		
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	西区主催で、2カ月に1回開催されるグループホーム連絡会(19事業所)に参加し、情報交換を行っている。民生委員を対象とした認知症サポーター養成講座(参加者20名)を市町と連携のもと実施し、認知症ケアの啓発活動に取り組んでいる。		
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	毎月発行する「ほおずき通信」では、日々の暮らしぶりやホーム行事、職員の異動を報告している。家族に安心してもらえるよう、利用者ごとのスナップ写真も送付し、半年に一度は家族会を開催し報告している。食事会では、日々の食事内容を家族に報告している。		
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	ほおずき通信送付時に「苦情・要望シート」を同封している。頂いた意見は、運営推進会議や職員会議で検討し早急に対応し、ほおずき通信でフィードバックしている。家族が、気軽に苦情や要望を表出しやすいように、様式の改訂を検討している。	○	家族に参画意識をもって頂けるよう、意見・要望をフィードバックする書式について、様式の工夫をぜひお願いしたい。
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	職員の異動は少ない。異動の場合は、最低1カ月の引継ぎ期間を設け、利用者との馴染みの関係を引き継ぎ、利用者のダメージへの配慮をしている。正職員採用を基本としている。利用者との馴染みの関係が築けており、また、職員育成のためのマイチャレンジ制度の取組みによって、離職の防止に繋がっている。		

◆第三者評価報告書（兵庫県 様式6）

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	<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>外部講師による講演会や、内・外部研修が充実している。内部研修は、職員が学びたい内容を話し合い、職員が講師を務めるなどし、自主性を育んでもいる。資格取得のための勤務体制の整備にも努めている。法人(有限会社ほおずき)主催の受験対策講座、実技指導講座には参加を促している。マイチャレンジ制度で職員が自己目標を設定し、達成できるように定期的に面談を行いサポートをしている。</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>西区グループホーム連絡会や地域ケア会議、地域包括支援センター主催の勉強会に積極的に参加することで、他の事業所と交流している。県内の他のグループホームとの相互見学会の実施も予定している。更なるサービスの向上に向けて、地域のケアマネージャーとのネットワークづくりを検討している。</p>	○	<p>県内の他のグループホームとの相互見学は、情報交換もでき相乗効果を生むので、企画を進めていってほしい。</p>
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	<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、場の雰囲気に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</p>	<p>本人や家族と相談し、日中をホームで過ごしてもらったり、併設のデイサービスを利用してもらいながら、ホームの雰囲気を感じていただき、利用者と交流する機会を設けるなどしている。入居後は、いきなりサービスを開始するのではなく、1週間から1カ月の暫定ケアプランを立て、様子をみながら個性を大切にケアプランを作成している。</p>		
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	<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>買物・調理・洗濯・掃除など日常生活の場面において、利用者と職員は、生活のパートナーとして支え合う関係を築いている。</p>		

◆第三者評価報告書（兵庫県 様式6）

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)
<p>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</p> <p>1. 一人ひとりの把握</p>					
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>その言葉や行動から思いや意向を把握できるように努めている。生け花の先生だった方には、玄関の花を活けてもらうなど、生活歴も活かしながら、利用者一人ひとりについてその思いを把握できるよう、利用者と1対1での会話を大切にしている。</p>		
<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</p>					
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>介護計画の作成の際、家族に来所して頂き、相談をしている。介護計画は、「わたし時間の過ごし方」生活支援プランとし、具体的で誰もがわかりやすい様式に工夫している。</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>3か月ごとに利用者、家族と相談しながら、介護計画の見直しを行っている。状態に変化があった場合は随時の変更を行っている。今後の支援に関しては、「気づき・心を配ること」とし、わかりやすい様式を作成している。</p>		
<p>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</p>					
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>ホーム1階にデイサービスを併設しており、利用者の好む趣味(教室)などがあれば、参加して楽しんでもらっている。近隣の馴染み美容室や訪問美容室も利用者を選んでもらい支援している。月1回、歯科衛生師が訪問し、口腔ケアを実施している。ホーム内にエステ室を新たに設け、専門研修を受けた職員がアロマエステを施術している。利用者と1対1でエステの施術を行い、その時間を共有することで、想いの傾聴に努め、ケアの向上に活かしている。</p>		

◆第三者評価報告書（兵庫県 様式6）

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	協力医療機関のかかりつけ医は、週1回の往診と緊急時の連携体制をとっている。従来からのかかりつけ医を希望により受診してもらうこともできるが、受診の対応は家族にお願いしている(家族が都合のつかない場合は、近隣であれば、ホームでも受診支援をしている)。		
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	重度化した場合や終末期のあり方については、契約時に家族に説明している。重度化した場合は、利用者や家族、医師を含めて早期の段階から、話し合いの場を持ち、ホームの方針やケアのあり方を共有し、支援体制を整えている。		
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	併設のデイサービス相談員が講師となり、月1回マナー研修を行い、プライバシーを損ねるような言葉づかいや対応の仕方に配慮している。記録類は、本棚に保管し、パソコンはパスワード設定し管理している。		
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	家に帰りたいと要望される方は、ご自宅にお連れしたり、買物が好きな方は一緒に買物外出をする等、日ごとに希望に沿って過ごし方を支援している。食事メニューも相談しながら決めている。		

◆第三者評価報告書（兵庫県 様式6）


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	<p>○食事を楽しむことのできる支援</p> <p>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</p>	<p>利用者と職員は、食事準備から調理、盛り付け、後片付けを協働し、「季節感のある食事」・「利用者の状態に合わせた食事」を提供している。「食」を大切に、食材（お米や地元の野菜、新鮮な魚）にもこだわっている。茶碗、湯呑、はしは、各々に決めている。職員も同じテーブルを囲み、見守りや声掛けをしながら、食事を楽しんでいる。家族も一緒に楽しめる料理教室を企画している。ガーデンパーティでは、希望者にはアルコールもお出ししている。</p>		
23	57	<p>○入浴を楽しむことができる支援</p> <p>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</p>	<p>時間帯、回数など利用者の希望を聴きながら、入浴支援している。季節の行事湯を行ったり、入浴剤も使って、支援している。</p>		
(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	<p>○役割、楽しみごと、気晴らしの支援</p> <p>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</p>	<p>役割を發揮してもらうために、昔ながらの保存食作り（らっきょ作りなど）や調理を協働している。年1回の家族との日帰り旅行は、利用者の楽しみごとになっている。アロマエステは、ほぼ利用者全員が希望しており、好評。</p>		
25	61	<p>○日常的な外出支援</p> <p>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</p>	<p>ご自宅にお連れしたり、買物外出をするなど、利用者の希望に沿って支援している。</p>		

◆第三者評価報告書（兵庫県 様式6）

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) 安心と安全を支える支援					
26	66	<p>○鍵をかけないケアの実践</p> <p>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</p>	<p>全職員が利用者一人ひとりの行動パターンを把握している。出入口は人の出入りがあれば、チャイムが鳴るようにしている。日中は施錠を行わず、常に出入りできるように玄関を開放している。居室の施錠も行っていない。「権利擁護委員会」の担当職員が、身体拘束の勉強会を主催し、行動制限がないよう皆で心掛けている。</p>		
27	71	<p>○災害対策</p> <p>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</p>	<p>事業主体(有限会社ほおずき)が防火管理業務組織編成表を作り、職員一人ひとりが役割を把握している。定期的に消火訓練・避難訓練を実施し、地域の方に参加してもらっている。災害時に地域の方の協力を得られるように、運営推進会議を通じてお願いしている。</p>	○	<p>災害対策として、利用者を適切に避難誘導するために、(個人情報に配慮のうえ)利用者の情報をまとめられてはどうか。</p>
(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	<p>○栄養摂取や水分確保の支援</p> <p>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</p>	<p>職員が、利用者と一緒に食事をする事で、嚥下や摂取量の把握をし、状態に合わせて支援している。水分摂取量が不足してる方は、ゼリーなどで補えるようにしている。水分・食事量チェックを作成し、これを職員で共有している。「いつまでも、おいしく食べていただく」ためにも、1日3回口腔ケアを行なっている。</p>		

◆第三者評価報告書（兵庫県 様式6）

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)
<p>2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり</p>					
<p>(1) 居心地のよい環境づくり</p>					
29	81	<p>○居心地のよい共用空間づくり</p> <p>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</p>	<p>「環境生活向上委員会」の担当職員が中心になり、利用者の視点で心地よく過ごして頂けるように環境整備（ホームで栽培している季節の花や近隣の方に頂い花を活けたり、アロマなどで癒しの空間づくりの工夫）に努めている。ベランダでは、プランターで花や野菜を栽培し、屋外パーティをすることもある。</p>	○	<p>環境づくりと生活機能の維持トレーニングとして、利用者個々のADLに考慮しながら、例えば、職員とともに居室や共用部分の清掃（はき掃除や拭き掃除）を協働することも計画に組み入れてみてもよいと思う。</p>
30	83	<p>○居心地よく過ごせる居室の配慮</p> <p>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</p>	<p>居心地の良い部屋づくりについて、入居時に家族へ説明したうえで、使い慣れた家具や馴染みの品を持参して頂いている。嫁入りの時から愛用している姿見を持参された方や、自身で制作した絵画や作品を部屋に飾っている方もいる。</p>		

※  は、重点項目。