

1. 第三者評価結果概要表

作成日 平成19年 7月 31日

【評価実施概要】

事業所番号	2870100472		
法人名	社会福祉法人 ささゆり会		
事業所名	フレール魚崎中町		
所在地	神戸市東灘区魚崎中町4-10-50 (電話) 078-435-6688		
評価機関名	社会福祉法人 兵庫県社会福祉協議会		
所在地	神戸市中央区坂口通2-1-18		
訪問調査日	平成19年6月21日	評価確定日	平成19年8月7日

【情報提供票より】(平成19年5月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 12年 4月 1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	16 人
職員数	15 人	常勤 3人, 非常勤 12人, 常勤換算13人	

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り		
	4 階建ての	3・4	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)	6,900~23,200 円	その他の経費(月額)	実費負担約16,000 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	円	昼食 円
	夕食	円	おやつ 円
	実費負担 約1ヶ月(おやつ込み25,000~30,000円)		

(4) 利用者の概要(平成19年5月1日現在)

利用者人数	16名	男性 0名	女性 16名
要介護1	6名	要介護2	2名
要介護3	7名	要介護4	0名
要介護5	0名	要支援2	0名
年齢	平均 83.4歳	最低 77歳	最高 90歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	東神戸病院
---------	-------

【第三者評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームは神戸市営住宅の中にあり、また小規模特別養護老人ホームを中心に、ケアハウス、デイサービス、地域包括支援センター等、支援の多機能性を備えた高齢者総合福祉施設の一部としてある。利用者等の苦情解決にあたっては、苦情シートの活用及び民生委員等地域の代表者がメンバーとなっている苦情処理委員会の活動に特徴がある。今後は、栄養士の指導によるきめ細かな栄養状態の把握など、総合福祉施設ならではの機能を活用した工夫が望まれる。

【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)
	グループホーム独自の理念の作成とその啓発が課題とされていたが、本年4月に独自の理念が作成された。しかしながら、作成されたばかりであり、啓発については今後の課題である。
重点項目	今回の自己評価に対する取組み状況(関連項目:第三者4)
	自己及び第三者評価実施の意義は理解しており、第三者評価においても、前回の要改善事項について具体的な改善に取り組んでいる。今回の自己評価についてはユニットリーダーを中心に取り組んだ。また、今後は、できる限り全職員の参加による取組みにしていくことが期待される。
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組み(関連項目:第三者4,5,6)
	地区民生委員、地域包括支援センター職員等地域を代表する方の参加を得て推進会議を開催し、年間の事業についての基本的な考え方を説明して理解を求めたり、グループホーム利用者の身体並びに日常生活の状態及び、その対応状況について報告するとともに、グループホームの見学会も実施して推進会議メンバーと利用者・職員との交流を図っている。また、第三者評価の結果も報告し、その具体的な改善方法についても意見交換した。
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)
	月1回、ホーム内での生活の様子、健康状態など利用者個々の状況を詳細に家族に文書で報告している。家族会があり、年に1、2回ホームとの懇談の機会を持ち、意見の反映に努めるとともに、苦情を汲み上げる具体的な方法として、苦情シートの活用及び地域の民生委員等の参加を得た苦情処理委員会を設け、苦情の解決に努めている。
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)
	地元魚崎婦人会主催の夏祭り等、地域の行事に積極的に参加している。また、折り紙、お茶、習字等のボランティア及び近隣の小学校児童を受け入れるなど、地域との交流に努めている。特に、小学校児童との交流は、利用者にとっても大きな喜びであり、生きる力ともなっている。

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	総合施設としての基本理念及び施設運営の基本方針に基づき、グループホーム独自の理念を本年4月に作成している。		
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	総合施設としての基本理念については、職員間で共有されているが、グループホームの理念の共有と実践は今後の課題である。		グループホーム独自の理念が作成されて間もないこともあり、今後は職員会議、家族会等あらゆる機会を捉えて、その理解と共有に努めていくことが期待される。
2. 職員会議					
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	地元魚崎婦人会主催の夏祭り等、地域の行事に積極的に参加している。また、折り紙、お茶、習字等のボランティア及び近隣の小学校児童を受け入れるなど、地域との交流に努めている。特に、小学校児童との交流は、利用者にとっても大きな喜びであり、生きる力ともなっている。		
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	自己及び第三者評価実施の意義は理解しており、第三者評価においても、前回の要改善事項について具体的な改善に取り組んでいる。運営推進会議でも報告し、改善方法についても意見交換した。今回の自己評価についてはユニットリーダーを中心に取り組んだ。		自己評価については、可能な限り全職員参加のもとに具体的な実践内容を話し合う等して取り組むことが望まれるとともに、具体的改善に当たっては、優先順位をつけて取り組むなど、より効率的な実施が望まれる。

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	地区民生委員、地域包括支援センター職員等地域を代表する方の参加を得て推進会議を開催し、年間の事業についての基本的な考え方を説明して理解を求めたり、グループホーム利用者の身体並びに日常生活の状態及び、その対応状況について報告するとともに、グループホームの見学会も実施して推進会議メンバーと利用者・職員との交流を図っている。		
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	神戸市営住宅のなかに高齢者向け賃貸住宅とともにあることもあって、グループホームは公営住宅の扱いになっている。特に入居時には、市の福祉関係及び住宅関係部署と密接な連携をとり円滑な利用となるようにしている。		入居時のみではなく、普段からホームの取り組みを知らせたり相談するなどの機会を増やしていくことが望まれる。
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	月1回、ホーム内での生活の様子、健康状態など利用者個々の状況を詳細に家族に文書で報告するとともに、家族が訪問されたときにも口頭で報告している。また、法人全体の広報誌を作成、配布することによりホームへの理解を得よう努めている。		
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	家族会があり、年に1、2回ホームとの懇談の機会を持ち、意見の反映に努めるとともに、苦情を汲み上げる具体的な方法として、苦情シートの活用及び地域の民生委員等の参加を得た苦情処理委員会を設け、苦情の解決に努めている。		
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	特養ホーム、ケアハウス等を併設した総合施設であるが、職員の異動も一部にとどまり、利用者を直接ケアする大半のスタッフの動きもほとんどなく、馴染みの関係は維持できている。		

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	実践研修、リーダー研修には、年1、2名は参加できるよう計画的に準備している。また、2ヶ月に1回、全体会議で研修報告会を実施するとともに、月2回、朝礼の時間に部門別の研修も実施している。		
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	地域包括支援センターとグループホーム管理者との意見交換のなかで、東灘地区グループホーム管理者による情報交換の場の必要性が提起されたが、現在のところ実現していない。		地域の同業者との交流の必要性については認識があるため、その早期の実現が期待される。
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 本人が安心して、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	新規の利用にあたっては、グループホームを実際に見ていただいたり、家庭を訪問して利用者と家族の状況を把握するなど、安心かつ円滑な利用に繋げることができるよう努めている。		
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	職員は利用者を、教えを請う人生の先輩として接しており、言葉遣いも丁寧であり、ともに日常生活を過ごしているという感じが見受けられる。		

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>	一人ひとりに寄り添い、その声に耳を傾けることに心掛けるとともに、把握が困難な人の場合には、表情、仕草などから読み取るよう努めている。また、意向をきめ細かく把握するためにも職員間の情報交換を密にしている。		
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	<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>	本人及び家族の意見を直接聞くとともに、訪問できない家族には電話や手紙で希望を聞くなどして、「居室担当者会議」で意見交換を行いながら、その意見を反映した介護計画を作成している。		
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>	利用者、特に家族の方の意見を聞きながら、原則として3ヶ月で計画の見直しを行うとともに利用者の状況に応じて、期間にとらわれない弾力的な見直しも実施している。		
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>	ショートステイ等の介護保険制度上の事業は行っていない。病院への通院などは臨機に付き添うなどしている。		

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)
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	2週間に1回、定期的に内科医の往診を受けるなど24時間の協力体制が構築されており、また、利用者は、近隣の馴染みの開業医にもそれぞれ受診している。		
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	開設以来、利用者も年々重度化しており、その対応について家族、職員間で情報交換等話し合いを続けている。また、グループホームを核としたターミナルケアの意向が家族には強く、その対応方法についても意見交換している。		
. 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	利用者一人ひとりの気持ちにそった言葉遣いや対応に努めており、居室への入退室時にはノック及び声かけを励行し、共用の場所で失禁等があってもさりげなく誘導している。		
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	一日の流れは定めているが、これに必ずしもとらわれることなく、可能な限り、散歩、買い物など利用者個々の希望を尊重して柔軟に行っている。		

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	職員が中心となって、それぞれのユニットで3食とも調理しているが、利用者も個々の体調等にあわせて、下処理、配膳、片付け等に取り組んでいる。また、職員と利用者が、和気藹々のうちに食事を一緒に楽しみながらとっている。		
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ず、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、2日に1回実施しているが、一人ひとりの、その時の状態によっては、毎日実施することもある。		今後は、個々の希望により、例えば夜間入浴等弾力的な入浴の実施の検討が望まれる。
(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	調理の下処理、配膳、下膳の手伝い、共用スペースの清掃、家庭菜園の水遣りなど、利用者のそれぞれの能力、健康状態に応じた役割をもってもらうことにより、生きがいづくりに努めている。		
25	61	日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさず、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	グループホーム利用者全員で出かけるバス旅行等の行事は、月1回程度実施している。その他、利用者個々の希望に応じた買い物外出、近隣の馴染みの開業医への受診など、可能な限り外出の機会をつくるよう努めている。		
(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	2年前に利用者が一人で外に出てケガをしたことがあってから、玄関には鍵をかけている。		利用者の安全確保の面からも難しい課題であるが、鍵をかけることが恒常化することにも問題があり、かけないことをめざした具体的な工夫が望まれる。

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	<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>同じ建物に住む高齢者向け賃貸住宅居住者と合同で、年2回防災、避難訓練を実施しており、内1回は夜間を想定したものとしている。</p>		<p>今後は、地域の方々の参加、協力を得るため、推進会議においても提起することとしているので、実践が期待される。</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>栄養のバランス等に配慮しながら、各ユニットで利用者と一緒に調理している。</p>		<p>細かい栄養状態の把握のためにも、特別養護老人ホーム栄養士等に内容をみてもらい、協力をえることが期待される。</p>
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	<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>折り紙細工の装飾品などが飾られた、入りやすい雰囲気のある玄関、廊下の数ヶ所に設けられた2、3人で過ごせるスペース、居間風の畳の部屋など、随所に居場所の工夫がされている。また、臭い、音、光など全体的に心地よく、ゆったりと時間が流れている感がある。</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>居室は、清潔に整えられており、利用者本人の入居前の使い慣れた筆筒なども持ち込まれ、その他置物、写真などが飾られているなど、居心地よく過ごせる空間づくりが行われている。</p>		

 は、重点項目。