

## 1. 第三者評価結果概要表

作成日 平成 20年 2月 18日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2875200996		
法人名	特定非営利活動法人 日本地域福祉協会		
事業所名	街かどケアホームほおずき神戸ニツ屋		
所在地	兵庫県神戸市西区ニツ屋2-15-6 (電話) 078-921-4082		
評価機関名	福祉市民ネット・川西		
所在地	兵庫県川西市中央町8-8-104		
訪問調査日	平成19年12月17日	評価確定日	2008年2月18日

【情報提供票より】( 2007年11月30日事業所記入)

## (1) 組織概要

開設年月日	平成14年4月15日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	13 人	常勤 11 人, 非常勤2 人, 常勤換算11.5人	

## (2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り		
	2階建ての 1~2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)	65,000 円	その他の経費(月額)	35,000 円	
敷金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(300000 円)	有りの場合 償却の有無	有	
食材料費	朝食	円	昼食	円
	夕食	円	おやつ	円
	または1日当たり 1,000 円			

## (4) 利用者の概要( 11月30日現在 )

利用者人数	17 名	男性	2 名	女性	15 名
要介護1	5	要介護2	2		
要介護3	4	要介護4	5		
要介護5	1	要支援2	0		
年齢	平均 83.8 歳	最低	72 歳	最高	92 歳

## (5) 協力医療機関

協力医療機関名	長谷川医院
---------	-------

## 【第三者評価で確認されたこの事業所の特徴】

利用者が生活の主体者であることを常に念頭において、利用者が今したいことをすぐ実現できる支援を心がけている。一人ひとりのそのときの思いを真剣にとり上げ、自分の価値観を押しつせず、その人の当たり前の暮らしに近づけるよう努力している。職員の中には利用者の思いの原因追求に時間がかかり、タイムリーに対応できないこともあるが、利用者は穏やかで、職員の気持ちの葛藤が利用者プラスになっていると管理者は言う。家族からの大きな苦情はないが、家族同士で自由に意見交換できる場(家族会等)を設け、家族の意見、苦情、不安を拾い対応することを通して、さらなるケアの質の向上に努められることを望む。

## 【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)
	一人ひとりの食事の内容(栄養のバランス)、入浴の回数、口腔ケア(必要な人)等を記録し全職員にわかるようにした。利用者一人ひとりを見守りながら、個々の思いの把握に努めている。
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)
	職員全員で自己評価をし管理者と主任がまとめた。職員は評価の過程で、生活の中でのなげなくしている利用者や地域とのかかわりを振り返り整理できた。管理者、主任は職員に伝え切れていないことがあることを知り、もっと具体的に理解してもらう必要性を感じた。
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)
	討議内容は現状報告が主になるが、回数を重ねてグループホームの役割を理解してもらえるようになった。外部評価についても報告している。メンバーが固定しているので、行事なども組み込み、新しい家族にも出席してもらえる工夫をしたいと検討中である。
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)
	意見、苦情、不安は定期的な報告時や来訪時に尋ねている。運営推進会議を家族からの意見を外部者に表せる機会にしている。以前は家族会を開いていたが、しばらく開かれていない。
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)
	近くの公園の草取りに職員と一緒に利用者が参加したり、近くへ来るパン屋で地域の人と一緒に買い物して顔見知りになっている。ホームをボランティアの交流の場に提供している。2年近くの実績ができた結果、神戸市より補助金があった。

## 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	・法人の理念を事業所の理念としている。地域性は感じているが、事業者独自の理念を作り出すことは考えていない。		・法人の理念が事業所の理念として浸透しているが、地域密着サービスを基本とした事業所独自の理念をつくるのが望まれる。
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	・入職時理念の研修をする。理念に共感して初めて働くことができる。職員同士互いに相談し合い、利用者主体の生活の支援を実践している。		
<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	・近くの公園の草取りに利用者と職員が参加したり、地域の行事に招かれたりする。自治会がないので、ボランティアの集まりをホームで行っている。2年近くの実績ができ、神戸市より補助金があった。		
<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	・職員全員で自己評価をし、管理者と主任でまとめた。職員は評価の過程で、生活の中になにげなくしている利用者や地域とのかわりを振り返り、整理できた。管理者、主任は職員に伝え切れていないことがあり、もっと具体的に理解してもらう必要性を感じた。		・評価を通して発見したことについての具体的な改善対策が望まれる。

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	<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>・話し合いを通して、ホームの現状や役割について参加者の認識が変わってきた。外部評価についても議題にした。メンバーが固定しているので、開催日時を工夫して、別の家族の参加も呼びかけたいとしている。</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>・医療面での重度化の場合の対応について相談している。生保の利用者については福祉事務所と連絡を取っている。</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>・各家族の希望に応じ、連絡方法や頻度を決めている（大体一週間に一回）。利用者の暮らしぶり、体調の変化、受診結果、金銭管理等を報告している。来訪時にも利用者の様子や介護計画の内容説明等している。</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>・事業所から家族に利用者の様子を連絡する時に、不満や要望について尋ねている。家族会で家族の意見が出しやすいが、この一年ほどは開催できていない。</p>		<p>・家族会を定期的に行き、家族同士で意見が出せる仕組みづくりが望まれる。</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>・新入職員が早く馴染めるよう、ベテラン職員と組んでケアに当たっている。新しい職員の写真を家族に配布し顔見知りになってもらえるように配慮している。職員がストレスを溜めないよう管理者、主任が声かけ等心がけている。</p>		<p>・職員の退職理由を分析し、離職がないよう努められたい。</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	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	・パート職員も含め、法人全体で就労年数に応じた研修を実施している。内部研修ではテーマを職員の希望を聞いて実施している。		
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	・西区のグループホーム連絡会に加入しているが、情報交換にとどまっている。		・管理者、職員は地域の同業者と積極的に交流し、協働しながら質の向上に取り組むことを望みたい。
<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	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	・利用前体験利用してもらい、雰囲気にならんで安心して入居できるよう支援している。入居された当初は担当の職員が常に寄り添い不安なく生活できるよう配慮している。		
<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	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	・生活の主体者である利用者のパートナーとして職員と一緒に生活している。男性の職員が台所に立つと、利用者が手伝ってくれたり、考えごとをしていると心配して近づいてくれる等利用者に支えられて仕事ができていると実感している。		

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)
<p><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></p> <p><b>1. 一人ひとりの把握</b></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>・日常のふとした言葉や動作から、利用者の意向や希望を注意深くひろっている。把握できない場合は家族の意見や過去の生活歴から本人の立場に立って検討している。</p>		
<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></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>・利用者の生活習慣や要望を中心にその人らしく暮らしていけるよう職員間で意見を出し合い担当者が原案を作る。利用者、家族と話し合って介護計画を作り上げている。</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>・6ヶ月毎に定期見直しをする。状況変化に応じて随時の見直しもする。見直しは利用者と話し新しい希望に対応するよう努めている。職員はケース記録等で状態変化の兆しをチェックし予防的な対応にも心がけている。</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>・施設内にある通常のデイサービスに、ホーム利用者も自由に参加できる。受診のための通院送迎はじめ、自宅への帰宅や買い物など個別外出についても全職員で柔軟に対応している。</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	<p>かかりつけ医の受診支援</p> <p>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</p>	<p>・ホームの協力医が個別の往診もしており、平日は毎日何度もホームを行き来している。利用者、職員とも常に相談でき安心できる環境が確保されている。</p>		
19	47	<p>重度化や終末期に向けた方針の共有</p> <p>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</p>	<p>・入居時、本人、家族に意向を確認し話し合いを行っている。医療的対応には限界があるが、協力医院とも協議しながら希望に添う姿勢である。</p>		
<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>					
(1)一人ひとりの尊重					
20	50	<p>プライバシーの確保の徹底</p> <p>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</p>	<p>・常に利用者を取り巻く状況を見ながら、声かけ等への配慮をしている。個々には、居室内で安心して話しができる時間を作っている。</p>		
21	52	<p>日々のその人らしい暮らし</p> <p>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</p>	<p>・起床から、就寝までその人その人のペースで過ごしてもらっている。食事や入浴、外出についても、その人のペースを優先させた対応に努めている。</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)
(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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている</p>	<p>・利用者の希望にそって、毎日食べたいメニューの食材を購入している。調理、後片付け等が出来る人には、協力してもらっている。特に時間は決めていないため、それぞれが思い思いの時間に食事している。</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>・入浴時間は自由で、一人ひとりの好きな時間に入浴している。入浴を嫌がる人にも声をかけて、入浴してもらっている。</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>・把握している個々の生活暦を基に、役割や環境作りをしている。職員への遠慮や気遣いをされないよう職員自身が積極的に呼びかけて、一緒に楽しむ支援をしている。</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>・日々の散歩から、日常的な買い物等、希望を確認して外出を勧めている。</p>		
(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>・日中は鍵はかけていない。自由に出入りしている。</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)
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>・昼間、夜間想定の方難訓練を実施している。いち早く建物から出ることを想定し、近隣の人にも協力をお願いしている。</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>・基本的には、本人の好きな物を飲食してもらっている。自分で管理できない極端な偏りがある場合は、個別に量の加減や副菜などでバランスを取るよう配慮している。</p>		<p>・これまで使用していた家具や日用品を中心に居室作りをしている。必要な物や希望がある場合は、それを揃える支援をしている。</p>
<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	<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>・玄関や廊下、居間にはソファや椅子が配置され、くつろげる雰囲気である。洗濯機は各自が使えるよう複数用意されている。テレビを観たり、食事をしたり、本を読んだり、個々のペースで過ごせる配慮がなされている。</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>・これまで使用していた家具や日用品を中心に居室作りをしている。必要な物や希望がある場合は、それを揃える支援をしている。</p>		

 は、重点項目。