

1. 第三者評価結果概要表

作成日 平成20年8月8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20年6月30日	評価確定日	平成20年8月8日

【情報提供票より】(平成20年6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	14 人	常勤 4人, 非常勤 10人, 常勤換算	12.2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)	約17,000 円
敷金	(有) (100,000 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
	約1ヵ月	25,000 ~ 30,000 円	

(4) 利用者の概要(6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	3 名		
要介護3	4 名	要介護4	3 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 85.2 歳	最低	79 歳	最高	91 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】

魚崎小学校と幼稚園に隣接しているため、いつも子どもたちの声が届き、グループホームとしては珍しく神戸市営住宅の建物を利用している。そして、社会福祉法人ささゆり会の高齢者総合福祉施設の一部として、支援の多機能性を備えた恵まれた環境で、家庭的な雰囲気をお大切に、利用者の楽しみ事に力を入れ、脳・体の活性化に努めている。食事や季節の折々の行事に重きを置き、その人の生活歴・人生経験等確認しながら、寄り添える支援に努めている。家族との連携も密で、自分らしく暮らせるホームである。

【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を作成し、1年が経過した。職員への啓発が課題となっていたが、会議や研修会を通じて、理念をケアに反映しているか話し合い、職員に十分浸透している。
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)
	複数の職員と自己評価を実施した。取り組んでできること、できないことの確認にもなり、また職員の評価の温度差も実感することとなり、今後の課題となった。
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)
	会議への積極的な参加があり、評価の結果報告、そしてホームの取り組み内容を具体的に説明し、貴重な意見をもらっている。地域で見たり、聞いたりした事柄を報告してもらうことにより、新たな発見につながり、「子守り会」の情報も会議の中で得て、参加し始めた。
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)
	家族へは、月に1回暮らしぶりや健康状態など個々の利用者の状況を書面や写真で知らせている。家族会は年に1・2回あり、ホームとの懇談の機会となり、本音で意見交換に努めると共に、ここで苦情を汲み上げ「苦情シート」に記載し、地域の民生委員等の参加を得て、苦情委員会にて対応している。
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)
	地域の自治会には「サンライフ魚崎」として入会している。お祭り、盆踊りの地域の行事等に積極的に参加している。特に地元の小学校とは深い交流があり、月に1回子どもたちが企画したものを持ち寄って、利用者とも楽しい触れ合いになっている。ホームの利用者は地域の住民の一員として暮らしている。

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)
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	地域密着型の役割が重要視され、これまでの理念を見直し、地域の関係性強化の必要性を上げ、「魚崎の地で、ともに楽しく自分らしく暮らしましょう」という独自の理念を掲げている。		
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	内部研修では職員が利用者に接する時、理念が実践にいつも反映されているか話し合っている。サービス十カ条も朝ミーティング時に唱和することにより確認し、意識づけしている。		
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	幼稚園・小学校の行事等に積極的に参加している。近隣の小学生たちがボランティア活動の一環として、遊びに来てくれる。また、地域の「子守り会」の活動では、職員は腕章を着用し、利用者と一緒に参加して交流に努めている。		
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	自己評価は職員と行い、ねらいや活用方法が見え、サービスの質の向上につながった。第三者評価においても指摘された項目について具体的な改善に取り組んでいる。		

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	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>第三者評価の検討事項や懸案事項についての報告と共に、意見や質問・要望を受け、一つひとつ積み上げていくようにしている。「子守り会」の活動も運営推進会議で情報を得て、参加し始めた。日々の暮らしにも接してほしいので、会議当日はホームの見学会も兼ねるなど、参加に向けて積極的に働きかけている。</p>		<p>今後も定期的に運営推進会議を開催するとともに、より外部の意見を取り入れられるよう、開催頻度を概ね2カ月に1回へと増やすことが望まれる。</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>神戸市市営住宅型グループホームのため、公営住宅の扱いになっている。入居時には、市の高齢福祉課及び住宅局とも連携を取り、市の担当者に種々の情報を提供している。また、ホーム便りの「ささゆり」も届けている。</p>		
4. 理念を実践するための体制					
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>担当スタッフが毎月日常の様子・行事等を個別に文書で報告している。面会時に家族の要望等聞き出し、心身の状況について知らせている。 金銭管理明細を通帳に記入し、コピーを郵送している。</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>家族には介護計画の説明時や面会時に常に要望を引き出す問いかけをしている。苦情・要望シートに記入し、その活用のために地域の民生委員の参加を得た苦情委員会を設置し、苦情対応について解決を図るよう努めている。</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>総合施設であるが、利用者との信頼関係を保つために、また利用者の混乱がないよう職員の異動は最小限に止めている。やむを得ない場合は、新しい職員と2人体制で、1~2カ月業務を行い、馴染みの関係ができてから引き継ぐ努力をしている。</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)
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>認知症介護実践者研修・実践リーダー研修は職員が順に参加できるよう計画的に受講機会を確保している。それ以外に、ホームで必要な研修は、全職員の専門力を高めるために受講の配慮をしている。また、研修報告を全体会議で発表することにより、実践力の向上につながっている。</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>関連の事業所との学習会や意見交換を持つことにより、質の向上を目指していきたいと考え、同業者の交流を広げようとしたが目標達成には至らなかった。</p>		<p>地域の同業者と学習会や意見交換を持てるよう、その実現に向けた取り組みとともに、グループホームの事業者に止まらず、認知症ケアの事業者との交流を図る取り組みが期待される。</p>
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</p>	<p>グループホーム見学後、フロアで利用者と一緒に茶をしてお茶を過ごしていただいたり、法人内のデイサービス・ショートステイを利用しながらホームの雰囲気を観察していただいたりして、本人に安心感を持ってもらうよう、また家族に納得してもらうよう努めている。</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>利用者には生活の技や生活文化等を教えてもらっている。人生の先輩と認識しているので、スタッフがそういった場面を多く持てるようにセッティングし、生活の中で分かち合える支援をしている。</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)
・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>	<p>利用者との関わりの中で一人ひとりをしっかり観察し、スタッフの気づき・感じたこと等すべての面を職員間で共有できるよう記録している。思いや意向の把握が困難な人はバックグラウンドシートを参考に、昔の話を持ち出し、本人の視点に立って聞き出す努力をしている。</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					
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>本人や家族の意向や思いを聞くとともに、ケース会議で職員全体で意見交換を行いながら、課題となることを反映した介護計画を作成している。</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>職員が介護日誌に記録する利用者の状態変化や状況を見ながら、3カ月に1回見直し、半年に1回家族に介護計画の説明を行っている。状態が変化した時は、その都度利用者・家族・職員で検討し、対応している。</p>		
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>	<p>市営住宅型で種々制限はあるが、病院への付き添い等、柔軟な支援をしている。</p>		<p>今後は、認知症介護の経験を活かし、ショートステイ・デイサービスができるように神戸市と話し合いを持ち、取り組んでいくことが期待される。</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)
4. より良く暮らし続けるための地域資源との協働					
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>グループホームの協力病院の他に利用前からのかかりつけ医に受診できるようにしている。家族の代わりに職員の付き添いは、家族の同意書を得たうえでやっている。24時間体制が整い、近隣の複数の医療機関とも関係を密にしている。</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>入居時に、終末期のケアについて話し合いを行い、その時の記録を残している。しかし、それ以降は終末期のケアのあり方についての話し合いは行われていない。</p>		<p>終末期に向けた方針については、一度決めた方針に捉われることなく、方針の変化等について記録として残すことが望まれる。</p>
. 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	<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>記録等は鍵付きの棚に保管している。ホーム便りの「ささゆり」についても、掲載することの同意書を家族から得ている。</p> <p>職員の誘導や言葉使いも丁寧で、利用者に対してプライバシーを損ねない対応を行っている。</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>職員が可能な限り利用者のペースに合わせ、散歩・買い物・食事等柔軟に個別的な支援を行っている。</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	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	食材は業者から毎日届き、職員・利用者と一緒に準備している。週に1回利用者の「お好みメニュー」を取り入れている。ベランダで栽培している旬の野菜を取り入れた調理を行っている。食事を1日の大切な活動と位置づけ、毎回利用者と職員が同じ食卓を囲んでいる。		
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	基本的には2日に1回の入浴となっている。ただし、利用者が希望すれば毎日の入浴も可能である。入浴を拒む人に対しては言葉かけや入浴できるような対応の工夫をしている。		
(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	得意分野では力を発揮してもらえよう、不得意な事はサポートしながら、生活への活力を引き出している。調理等の家事・野菜作り・掃除等積極的に参加している。参加いただいたことについては、その都度感謝の気持ちを伝えている。		
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	毎日の散歩やベランダでお花を摘んだりして、外気に触れ、季節を感じてもらっている。外出支援については、馴染みの美容室へ出向いたり、買い物等を行っている。		
(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	過去に利用者が一人で外出し、トラブルがあったので、安全を考慮し玄関に鍵を掛けている。ただし、利用者の外出を察知した時は、職員が直ちに同行する等配慮している。		

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)
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>防災避難訓練は年2回同じ建物の中にある高齢者向け賃貸住宅居住者と協力して実施している。備蓄については、ご飯・カレー等保存用として確保している。</p>		<p>今後は、地域住民の協力を得て、防災避難訓練を行えるよう、運営推進会議を活用し、地域住民に参加へ向けた働きかけを行うことが望まれる。</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>毎日、食事摂取量のチェックをし、水分量は必要に応じて行っている。ホームの栄養士が栄養バランスを配慮して献立作りに努めている。</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>居間には手作りの作品が飾られ、季節感のある花も添えられている。廊下には数カ所2,3人で過ごせる共同空間のスペースがある。居間に隣接された畳の部屋を設けるなど随所に居心地のよい工夫をしている。</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>居室はきれいに整理され、利用者の使い慣れたタンスや仏壇等が持ち込まれている。その他小さい置物や写真等が飾られ、居心地よく過ごせる工夫をしている。</p>		

 は、重点項目。