

1. 第三者評価報告概要表

【評価実施概要】

【第三者評価で確認されたこの事業所の特徴】

事業所番号	2890900109
法人名	社会福祉法人兼誠福社会
事業所名	メヌエット
所在地	兵庫県西宮市浜脇町4-33 (電話) 0798-38-2218
評価機関名	NPO ナルク兵庫福祉調査センター
所在地	尼崎市南武庫之荘2-27-19
訪問調査日	平成21年5月27日

施設の東隣には宮水が出て西宮えびす神社に近く、交通の便も良く地域の
人々にも親しまれている場所にあり、周囲も閑静な住宅地であり行動指針に
もある地域に根付いた施設となっている。敷地内には法人が経営する特別養
護老人ホーム、デイサービス、ショートステイなどの施設があり、グループ
ホームは「メヌエット東館」の5階にある。屋上には家庭菜園があり、野菜
やお花が栽培されていて、見晴らしも良く利用者や職員の憩いの場となっ
ている。

【情報提供票より】 (平成21年5月6日事業所記入)

(1) 組織概

開設年月日	平成 20年 6月 1日
ユニット数	2 ユニット
職員数	14 人
利用定員数計	18 人
常勤	12人, 非常勤 2人, 常勤換算 14人

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り
	5 階建ての 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)	10万円	その他の経費(月額)	円	
敷金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 (60万円)	有りの場合 償却の有無	有 (3年)	
食材料費	朝食	500 円	昼食	500 円
	夕食	500 円	おやつ	円
	または1日当たり 円			

(4) 利用者の概要 (5月 9日)

利用者人数	17 名	男性	1 名	女性	16 名
要介護1	10	要介護2	2		
要介護3	4	要介護4	1		
要介護5	0	要支援2	0		
年齢	平均 83.7 歳	最低	63 歳	98 歳	

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	谷向病院、杉安病院、識名歯科医院
---------	------------------

【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) 今回が初めての第三者評価である。 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) 今回初めての自己評価をすることによって改善点を管理者・職員で受け止め、今後の業務改善・ケア内容の向上・職場の活性化につなげたいと考えている。
	②	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) 開所以来まだ数回しか開催していないが、今回6月に予定している。そこで出される内容、提案を地域密着型施設として継続的に活用したい。
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) エレベータ前に苦情箱を設け、苦情先の担当者を明確にして対応している。日々のケアに対する要望などは家族の面会時に管理者や職員が直接聞くようにしている。面会に来ることのできない家族等への対応の工夫を検討されている。金銭管理報告は現在年2回で、もう少しこまめにするよう提案した。
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) 施設が5階にあるため近隣の方からの訪問はないが、日々の散歩や地域の催し物、公民館の行事などには積極的に参加して地域との交流に努めている。今後は地域住民を対象とした「介護相談」の開設等も検討されて地域貢献に取り組んでいくことを検討されている。

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)
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	利用者が地域に根付いたホームの中で、『我が家』と感じて楽しく過ごせるようにとの考えを理念として作り上げている。一階玄関と5階玄関に理念を掲示している。		
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	ケアカンファレンスの他に毎月行っているユニット会議において管理者と職員がケアプランの支援内容についてのより細かいアプローチ方法などを話し合っている。それによって日々の取り組みにおいて理念の共有と実践をしている。		
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	特別養護老人ホーム併設型の最上階にあるため、近隣の方からの訪問はないが、日々の散歩や地域の催し物、公民館の集いに参加することによって地域と交流することに努めている。		
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	今回開設より初めての第三者評価を受けるにあたり、管理者が職員への問いかけなど実施しながら作成した。今回の評価を受け止めて今後の業務改善・ケア内容の向上・職場の活性化につなげたいと考えている。		

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	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	数回しか行っていないため、運営推進会議を活かした取り組みまでは至っていないが、6月に会議の予定をしているので、今後は地域密着型施設として継続的に活用したいと考えている。		
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	開所以来、市との連携をとりながら確認事項や指導を受けている。		
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	利用者の暮らしぶり、健康状態は定期月報や、面会時に連絡事項とともに伝えている。各個人の金銭管理は年2回書類にて知らせている。管理職の異動は伝えているが、その他の職員の異動は担当職員の家族のみに伝えている。	○	面会に来ることのできない家族等の安心を確保するために生活状態を知っていただけのような工夫が望まれる。職員の異動のお知らせや金銭管理の報告の回数も検討が望まれる。
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	エレベータ前に「苦情の受付」を掲示し、苦情先の担当者を明確にし、苦情箱を設けている。日々のケアに対する要望は面会時に管理者や職員が直接家族に聞くようにしている。		
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	ユニット単位で居室担当者を決めている。異動・離職及び入職時はユニット担当者がペアで接するようにしている。		

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)
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	施設内研修や外部研修を行っている。研修内容はその都度回覧して、希望をすれば参加させている。研修ノートを作って全職員が研修内容を共有できるようにしている。		
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	運営推進委員として他施設の計画作成担当者、家族代表、民生委員と2ヶ月に一回情報交換、意見交換を行っている。		
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	入所面談時に介護職員が立会い、入居までに他の方と馴染んでもらうために見学の機会を設けている。	○	見学の短い時間では、全体の流れや生活状態を把握するのが困難なので、入居体験などの機会を持つことの検討・工夫が望まれる。
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	理念にある「共に生活」を意識しながら利用者と共に散歩、買い物、屋上家庭菜園の作業をしている。家庭菜園では利用者から学ぶことが多い。		

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)
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	入居前の面談時に本人と家族に聞き取りを行っている。入居後は個々の計画の見直しをして生活に対する希望や意向の確認をおこなっている。		
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	○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	生活に対する課題を明確にする為、関係する職員とカンファレンスを行っている。参加できない家族に対しては事前に確認を行っている。		
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	個々人に応じて定期的に見直しを行っている。変更する必要がある場合は、関係職員とカンファレンスを行いながら、その都度見直しをしている。		
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	散歩や買い物、料理など自由に行えるグループホームの利点を最大限にケアにとりいれている。		

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	かかりつけ医の通院受診は家族の協力の下に行われている。受診結果については利用者、家族、医師、職員で話し合うようにしている。		
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	急変リスクの高い疾患をもっている利用者に対しては早期より家族とカンファレンスを行い、緊急搬送先、搬送先での処置内容の確認、グループホーム内でのケア方法、家族との関わりについて話し合っている。		
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、記録等の個人情報取り扱いをしていない	「利用者の自由と尊厳を尊重する」との行動指針の下、言葉かけは丁寧で接遇に気をつけている。		
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	利用者との会話からヒントを得ながら、買い物や散歩など、一人ひとりの状態や思いに配慮しながら対応している。		

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)
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	食事の準備や配膳、片付けは利用者の意思を大切に職員と一緒にやっている。食事は、主食と味噌汁と一品料理は併設されている特別養護老人ホームからのものを利用している。ホームでは1品のみ作っている。時々、屋上家庭菜園で取れた食材が調理されている。		
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	グループホーム内にある個人用浴槽と併設している特別養護老人ホームの大浴場のどちらを利用するかを利用者に選んでもらっている。入浴の時間も利用者の希望に合わせて職員のローテーションを変えて対応しているので夜間の入浴もできる。		
と					
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	家族より生活歴や趣味を聞き取り、日々のレクリエーションやケアプランに活かしている。役割も利用者話し合い負担にならないように配慮している。		
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	利用者への観察やヒアリングを通して本人の希望に添えるように、雨天以外は散歩、買物に出かけている。		
(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	特別養護老人ホーム併設型の最上階にあるため、エレベータのロックや非常階段の番号錠はしている。職員も鍵をかける事の弊害を理解しているので、日々の散歩や、屋上庭園を利用して閉塞感の緩和に努めている。		

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	○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2回非難訓練を行っている。災害時の非難経路を詰め所に掲示し、非難経路の確認を職員に徹底している。災害時の地域の協力体制はまだ出来ていない。	○	災害時においては職員だけの誘導には限界があるので、地域の人々の協力体制を早急に確立することが望まれる。
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	食事量、水分量、排泄に関する表を作り、利用者の体調のバロメータとして活用している。		
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	共有空間の掃除などは利用者と一緒にこない、その都度アドバイスや指摘をうけながら利用者と一緒に空間作りをしている。利用者の描いた絵も飾られ、季節に応じた置物を置く工夫がなされている。		
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	入居時に使い慣れた持ち込み家具を持ってきてもらっている。生活することで物は増えている。利用者本人の好みで環境づくりをしている。		

※ は、重点項目。