

1. 第三者評価結果概要表

作成日 平成21年9月4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21年7月17日	評価確定日	平成21年9月4日

【情報提供票より】(平成21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 3人, 非常勤 11人, 常勤換算 10.3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)	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
	または1ヵ月当たり 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	7 名	要介護2	6 名
要介護3	2 名	要介護4	1 名
要介護5	0 名	要支援2	0 名
年齢	平均 85.3 歳	最低 77 歳	最高 92 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】

阪神電鉄魚崎駅より徒歩5分ぐらい、校北公園向かい側に、4階建ての建物の3・4階にフレール魚崎中町グループホームがある。ホームは、社会福祉法人ささゆり会に属し、特別養護老人ホーム・ショートステイ・デイサービス・地域包括支援センターなど様々な機能を有した恵まれた環境で、グループホームとしては珍しい神戸市営住宅の建物を利用している。1階の魚崎高齢者介護支援センター、2階の特別養護老人ホーム(サンライフ魚崎)と情報交換をしながら自己研鑽に努めている。3・4階の室内は、8人の高齢者の方々を一つのグループとし、常駐介護スタッフのもとに台所、食事室・浴室を共有して共同生活を送るグループホームと、高齢者世帯が適切かつ安心して日常生活が営めるように工夫されたシルバー住宅に分かれている。また、職員は、頻繁に家族と意見交換をしており、家族の不満、苦情がある場合、主に苦情・要望シートに記載し、民生委員を交えた苦情委員会の中で、問題の解決に当たっており、サービス向上に向けた取り組みが行われている。

【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)
	前回の評価結果を踏まえ、運営推進会議の開催頻度を増やした。
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)
	管理者は、自己評価シートの課題や改善点を取り上げ、職員と共に検討している。また、第三者評価の意義や目的を理解してもらうために、職員が見やすいところに自己評価票を置いている。
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り組み(関連項目:第三者4,5,6)
	運営推進会議は、2ヵ月に1回開催している。参加者は、「ホーム長」「職員」「家族代表」「他のグループホーム長」「東灘ほくらあんしんすこやかセンター職員」である。会議では、緊急時の対応および事故防止、インフルエンザ流行に対する予防対策など、社会事情を考慮したタイムリーな話題が話されている。
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)
	家族の意見、不満、苦情は、随時、電話やFAXで対応している。また、運営推進会議で苦情への対応が話し合われている。定期的に、広報「ささゆり」だよりを配布し、月ごとの行事や活動を紹介している。
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)
	利用者は、小学校・幼稚園から音楽会や運動会、職員と一緒に地域の「子守り会」の活動に参加して、交流に努めている。

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	基本理念として、「魚崎の地で、ともに楽しく自分らしく暮らしましょう」を掲げ、地域交流やボランティア活動を重視し、地域に親しまれる開放された事業所作りを目指している。		
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	朝のミーティングで職員が「サービス十カ条」を唱和しながら、理念の理解に努めている。また、運営理念、方針を玄関やスタッフルームに掲示し、利用者や家族がいつでも見られるようにしている。		
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	小学校・幼稚園から音楽会や運動会のお誘いがあり、行事に参加している。散歩や外出したとき、近隣の方と挨拶を交わし、気楽に話をしている。		
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	管理者は、自己評価シートの課題や改善点を取り上げ、職員と共に検討している。また、第三者評価の意義や目的を理解してもらうために、職員が見やすいところに自己評価票を置いている。		

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	<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>運営推進会議は、2ヵ月に1回開催している。会議では、お年寄り子ども達の交流の場になっている「子守り会」について話し合われ、今後も積極的に参加していくことを確認している。</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>ホームは、神戸市市営住宅型のため、高齢福祉課や住宅局のところに何度も訪問したり、電話やFAXで連絡し合っている。また、市の担当者が見学に来ることもあり、その際に、ホームの現状や課題を伝えている。</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>毎月1回利用者宅に手紙を送り、ホームでの暮らしぶりを伝えている。また、広報「ささゆり」だよりを配布し、月ごとの行事や活動を紹介している。また、必要な時は電話にて報告をしたり、面会時に細かい状況を伝えている。</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>毎年10月に家族会を開き、家族からの意見を収集している。家族の不満、苦情は、主に苦情・要望シートに記載し、民生委員を交えた苦情委員会の中で、問題の解決に当たっている。管理者と職員は、内容を吟味し、サービス向上に向けた取り組みについて話し合っている。</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>ホームでは、馴染みの顔である職員が多数異動しないように配慮している。また、新人職員が入る場合は、ベテラン職員と一緒に同行して挨拶をし、徐々に慣れてもらうように努めている。</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)
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	外部研修は、管理者が勤務調整を行い、希望順に受講している。研修報告は、全体会議にて報告し、職員間で共有を図っている。また、月2回内部研修を開催して、「高齢者虐待」「身体拘束」の対策を検討し、実践力の向上を図っている。資格取得のための勉強会や資料提供も行っている。		
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	グループホーム連絡会に参加して、他事業者と意見交換を行っている。運営推進会議は、他の事業者にも参加してもらい、外部の意見を取り入れている。		
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、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	利用前に利用者や家族にホームに遊びに来てもらい、行事や習い事に参加してもらっている。また、法人のデイサービス・ショートステイを利用してもらい、ホームの様子や雰囲気を見てもらっている。		
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喜怒哀楽を共にし、利用者から学んだり、支え合う関係を築いている	職員は利用者から多くのことを学んでいる。たとえば、昔の「ことわざ・習わし」「味付け・盛り付け」「民話」を教えてもらっている。また、利用者は職員と一緒に「裁縫」「野菜の栽培」「掃除」をして、お互いに支えあう関係が築かれている。		

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)
・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>職員は、契約時に、利用者の「好み」「嗜好」を聞いている。また、日々の言動や態度から思いを汲み取るように心がけている。把握が困難な場合、家族から利用者の生活状況を聞き取り、「バックグラウンドシート」に記載している。日誌、連絡ノート、ケース記録を活用し、情報の把握・共有に努めている。</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>職員は、日々の暮らしの中で、利用者から意見を聞き、ケース会議で課題を検討し、全員で把握している。また、面会時に家族から意見や要望を聞くように努め、ケアプランに反映させている。</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>職員が利用者の状態を見ながら、6カ月に1回モニタリングを実施している。年1回家族に利用者のケアプランを説明している。また、利用者の状態の変化に応じて、本人・家族と話し合い、適切な状況に合わせた介護計画を作成している。</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>市営住宅型であるため制限はあるが、利用者の変化に応じた支援を行っている。家族と一緒に提携病院・近隣の病院に行けない利用者の付き添い・送迎をしている。</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)
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	本人や家族が希望するかかりつけ医や医療機関で受診できるように支援している。主治医と連携をとり、助言や指導をもらっている。定期的に、職員は家族に利用者の病状を伝えている。また、家族から受診結果報告の連絡をいただいている。		
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	契約時に、終末期のケアについて話し合っているが、全員で方針を共有し、話し合う機会は少ない。医療ニーズが高い利用者には、病状に応じて終末期のケアに関する話し合いを行っている。		今後、終末期の方針を利用者や家族と状況に応じて話し合う機会を設け、職員間でも方針を十分に共有することが望まれる。
. 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	周囲に配慮し、さり気ない誘導や言葉かけを行っている。個人情報漏れが漏れることが無いように鍵付きの書類棚にて管理している。利用者の写真の掲示は、利用契約書にて同意を得ている。利用者のプライバシーを損ねるような声かけ・対応をとらないように申し送り、職員会議で検討している。		
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	職員は、希望や意向を利用者から聞き取り、実現に向けた支援方法を検討している。基本的な一日の流れはあるが、食事や入浴がゆっくりな方、「毎日の散歩」「リハビリ」「テレビ鑑賞」「編み物」をしたい方など、随時希望に合わせ、個別支援を行っている。		

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	食材は業者から届き、庭で採れた野菜を使って調理している。利用者は、「もやしの根切り」「野菜の皮むき」「豆のすじとり」など皆で手伝っている。職員と一緒に食事をし、できる方は自分の食器を洗っている。週に1回お好みメニューを設けたり、食べたいメニューを聞き取り、献立作りをしている。		
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	入浴は2日に1回となっている。ただし、個々の希望や体調に合わせて、回数を増やしている。また、ゆったりと入浴してもらうために個室で寛いでもらっている。		
(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	利用者は「洗濯物畳み」「料理」「野菜作り」「ガーデニング」など、一人ひとりの得意分野を活かした自主的な作業をしている。職員は主に「申し送り」「日誌」「ケース記録」から情報を収集し、利用者の不得意な部分を支援しながら活力を引き出している。		
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	職員は、利用者の意向や体調に考慮しながら、馴染みの美容院や近くのスーパーへ行くための支援をしている。また、天候の良い日は、ほぼ毎日散歩に出かけたり、外食に行くようにしている。		
(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	3・4階の玄関は安全確保のため、鍵が掛けられており、外出の際には職員が開錠の操作をしている。また、利用者に窮屈さを感じさせないように、希望やサインが見られたら可能な限り外に出る支援を行っている。		今後は、職員同士で施錠に対する意見交換を実施し、鍵を掛けないケアについて検討して取り組むことが望まれる。

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	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、シルバーハウジングの方と協力して、防災・避難訓練を実施している。毎日、職員は防火管理点検表をチェックすると共に、火災以外の災害時の発生も想定した対応も検討している。また、地域との連携については、協力を得られるよう運営推進会議で議論している。		
(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	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	栄養士が利用者や職員と相談しながら、栄養バランスに配慮した献立作りに努めている。毎日、職員は食事摂取量のチェックを行っている。水分摂取量が少ない利用者には、好みの飲み物を勧めたり、時間を見ながら少しずつ飲んでもらうようにしている。		
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	共有スペースには、ソファやベンチが置いてあり、誰でも寛げるようになっている。また、台所が一緒になっており、食事作りの音や臭いを感じてもらっている。玄関や廊下には、季節に合った貼り絵、歌の歌詞を書いたポスターを飾っている。		
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	職員は、利用者や家族と一緒に安心して心地よく過ごせる空間作りに努めている。居室には、使い慣れた「筆筒」「椅子」を置いたり、思い出のポスターや家族の写真を飾ったりして、心地よい居室づくりに配慮している。		

 は、重点項目。