

1. 第三者評価報告概要表

作成日 平成21年5月8日

【評価実施概要】

事業所番号	2871500514		
法人名	社会福祉法人 淡鳳会		
事業所名	グループホーム フローラ		
所在地	兵庫県洲本市鮎屋字久シ原 6 3 6 番地 (電話) 0799-25-3800		
評価機関名	株式会社H.R.コーポレーション		
所在地	兵庫県西宮市甲陽園本庄町6番8-102号		
訪問調査日	平成21年3月31日	評価結果確定日	平成21年5月19日

【情報提供票より】 (21年2月12日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 18 年 3 月 15 日		
ユニット数	2ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	23 人	常勤17人, 非常勤11人, 常勤換算16.4人	

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り		
	3階建ての 2~3 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)	36,000 円	その他の経費(月額)	18,000 円	
敷金	有(円) (無)			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(円) (無)	有りの場合 償却の有無	有 / 無	
食材料費	朝食	200 円	昼食	350 円
	夕食	350 円	おやつ	100 円
	または1日当たり			円

(4) 利用者の概要 (2月12日現在)

利用者人数	18 名	男性	5 名	女性	13 名
要介護1	11	要介護2	4		
要介護3	3	要介護4	0		
要介護5	0	要支援2	0		
年齢	平均 81,7 歳	最低	68 歳	最高	87 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人社団翠鳳会 翠鳳第一病院
---------	------------------

【第三者評価で確認されたこの事業所の特徴】

温暖な気候と豊かな自然に恵まれた地域に位置し、建物外観は白を基調に、すっきりとしたさわやかな印象のホームである。「安らぎと生きがいのある生活の場」を目指し、職員は日々の暮らしの中で利用者の思いや希望を尊重し、一人ひとりの個性やその人らしさに配慮した言葉かけや働きかけを心掛けている。食事に関しては地元の新鮮な食材を活かした献立のもと、三食ともホーム内で調理し、利用者も個々の力量に沿って野菜の下ごしらえや食器拭き・テーブル拭き等手伝っている。年間行事の中で花見や夏祭り・菜の花まつり等へ参加する機会も増え地域交流が深まっている。更に、今後は近隣の小学校や保育園との繋がりを持つための働きかけも検討している。

【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) 玄関先に評価の内容を掲示し、会議等で改善に向け話し合っている。重度化や終末期での適切な対応のために緊急時対応等について定期的な学習に取り組んでいる、ケアマネージャー連絡会やグループホーム管理者会へ出席し他施設との交流の機会を持つ、等改善がなされている。
	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) 自己評価作成の際スタッフからの意見を求めたいところだが、日常業務が忙しく充分に取り組めていないのが事実である。管理者が作成し、評価が終了してからスタッフに公開している。今後は業務の見直しをはかり、評価に携われる体制を作ろうと構築中である。
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) 評価の報告は運営推進会議で行っている。市や地域包括の職員は交代で出席しており、地元の代表者も3名出席しているが、地域密着の施設としてさらに多くの意見を得られるよう呼びかけを行っていくつもりである。
	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) 面会時に日頃の状況等を家族に伝えるようにしている。また、定期的には月1回のお便りで報告し、写真入りの個人的なものや施設全体的なものに内容を分け、わかりやすく表記している。苦情・相談については対応窓口を設けている。苦情自体はほとんどないが、あった場合は規則に則り、迅速に対応することを心がけている。
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) 県の補助事業のデイに参加したり、市主催の菜の花祭りに参加し、バザーに出品(利用者の家族も参加している)も行っている。小学校とはイベントを通して付き合いがあるが、交流の幅をひろげるべく今後は保育所との付き合いを考えている。

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)
1. 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	管理者の異動に伴い、昨年の課題である理念の作成に充分に取り組めなかったが、今後の計画として、夏頃に理念の骨子を作成し、12月の会議で承認を得るよう基盤づくりに努めている。		
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	法人の理念は元々障害者施設の運営に対してのものであり、グループホームに適したものに改正するつもりである。介護計画を作成する際に職員には理念の理解を深めてもらえるよう働きかけている。		
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	県の補助事業のデイに参加したり、市主催の菜の花祭りに参加し、バザーに出品（利用者の家族も参加している）も行っている。小学校とはイベントを通して付き合いがあるが、交流の幅をひろげるべく今後は保育所との付き合いを考えている。		

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)
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
4	7	<p>評価の意義の理解と活用</p> <p>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</p>	<p>玄関先に評価の内容を掲示している。自己評価作成の際スタッフからの意見を求めたいところだが、日常業務が忙しく充分に取り組めていないのが事実である。管理者が作成し、評価が終了してからスタッフに公開している。今後は業務の見直しをはかり、評価に携われる体制を作ろうと構築中である。</p>		
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>評価の報告は運営推進会議で行っている。市や地域包括の職員は交代で出席しており、地域の代表者も3名出席しているが、地域密着の施設としてさらに多くの意見を得られるよう呼びかけを行っていくつもりである。</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>事業所から市へは働きかけを行っているが、市からの呼びかけは希薄である。ケアマネ連絡会を通じて市への呼びかけは行っているが、今後とも多方面から市へは働きかけを行っていきたい。</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)
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合わせた報告をしている</p>	<p>月1回のお便りにて、家族には報告している。内容は写真入りの個人的なものと施設全体的なものに分かれており、わかりやすく表記されている。面会時には日頃の状況等報告するようにしている。</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>苦情相談窓口を設け、苦情処理受付書・苦情解決結果報告書等苦情の対応に備えているが、苦情自体はほとんどない。あった時は規則に則り、迅速に対応することを心がけている。</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>職員の異動が多い、と利用者家族からも指摘を受けることもあり、業務の見直しと共に対策を考慮中である。そのひとつとしてスタッフの希望や考えを汲み取れるよう働きかけを行っている。</p>		
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>事業所ごとに実地指導は行っている。新人に対しては業務の流れを記述することで役割について理解を深めるよう指導している。月1回定例会を行っており、勉強会の時もあり、特に認知症と救急救命については力をいれている。</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)
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>市が主催しているケアマネージャー連絡会に参加したり、グループホームの管理者会に出席したりで他施設との交流を深めつつある。今後業務に生かせるよう現在の関係を深めることを模索中である。</p>		
<p>安心と信頼に向けた関係づくりと支援</p> <p>1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応</p>					
12	26	<p>馴染みながらのサービス利用</p> <p>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、場の雰囲気徐々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>利用者だけでなく家族とも関係を構築できるよう話し合いや打ち合わせは綿密に行っている。入居に際しての事前面接や訪問は特に複数回実施することで利用者や家族との関係を深めることに効果が出ている。</p>		
<p>2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援</p>					
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</p>	<p>日常の業務の中で会話を密にすることにより、お互いの立場を理解できるよう意識を持って取り組んでいる。スタッフにもその意識は定着しつつある。</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)
<p>その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント</p> <p>1.一人ひとりの把握</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>前述のとおり利用者との会話を密にすることにより、個々の意見は抽出されている。本人の日課や習慣を尊重し、ペースを把握した上で介護計画に反映させている。</p>		
<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</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>現場を見据えた介護計画を作成することに重きを置いている。6ヶ月に1度見直しを行い、スタッフの意見は会議を通して反映されており、家族にも面会時に確認してもらっている。</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ヶ月に1回定期的な介護計画の見直しを行っている。更に月に1回程度会議の中で利用者の状態を振り返る機会を作っており、状況変化がある場合は、その都度臨機応変に計画を変更している。</p>		
<p>3.多機能性を活かした柔軟な支援</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>利用者の日常の健康管理や状態変化に応じた的確な支援ができるよう医療連携体制を整えている。通院・送迎への支援や個々の要望に沿った特別な外出に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)
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	職員として看護師を配置し利用者の健康管理や医療面での相談に応じるとともに、協力病院とは緊急時の対応についての連絡体制が整っている。協力医やかかりつけ医への受診状況については記録に残し、家族と情報を共有している。		
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	重度化した場合や終末期に対するホームの方針を文書にて家族に説明している。利用者の状況に応じて対応の方向性を統一するために医師・家族と適宜話し合っている。定期的に緊急時対応等について学習する機会を持ち、状況変化に適切に対応できるよう取り組んでいる。		
. 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	利用者の生活歴にそって一人ひとりのプライドを傷つけないよう言葉かけや対応に配慮している。利用者の個人情報については使用目的を説明し同意を得るとともに、ホーム便り等での写真掲載については個人が特定できないような配慮がある。職員は採用時秘密保持について誓約書を提出している。		
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	利用者の生活のリズムに配慮しながら、本人の意向に沿えるよう取り組んでいる。個別の行動を見守りつつ、食事時間やレクリエーションの選択等は本人の考えや希望を考慮し支援している。		

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)
(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、利用者者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている</p>	<p>食材は搬入業者に依頼しているが、献立では利用者の希望が反映され、三食ともホーム内で調理している。下ごしらえ・食器拭き・テーブル拭き・下膳等本人の関心や力量を見極めながら手伝ってもらっている。利用者の希望に応じて、メニューに鉄板焼きや弁当などの変化を取り入れている。</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>個々の状態にあった個浴にて、利用者の心身の状況に応じた介助や見守り支援を行っている。拒否傾向のある人へは本人の気分や行動に配慮しながら、日程や時間に変化を持たせた働きかけの工夫がある。</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>個別での希望にできる限り応じ、本人の力が発揮できるよう支援している。ボランティアの協力を得た音楽療法があり、囲碁や編み物などはクラブ活動として定期的に行うことも検討している。ホーム内での役割として掃除、洗濯、食器拭きなどを日課としている利用者も見られる。</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>年間行事の中に菜の花まつり・花見・夏祭り等への参加があり、外出の機会を取り入れている。ホーム周辺の散歩やドライブ等で利用者の気分転換を図っている。</p>		<p>利用者の身体機能維持や五感刺激となる為にも、日々の暮らしの中で戸外に出かける機会を積極的に取り入れていくことを期待する。</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) 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	建物の構造上での危険な箇所以外は施錠しないよう努めている。利用者に閉塞感を感じさせないように、個々の思いに沿った外出支援ができるよう配慮している。		
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	消防署の協力を得て年に2回夜間想定も含めた消防・避難訓練を実施している。運営推進会議で避難訓練について報告し災害対策の状況を伝えている。飲料水などを災害の発生に備え準備している。		
(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	栄養のバランスについては法人の管理栄養士に相談し、食材業者へも利用者の意向や要望を適宜伝えている。食事摂取量は利用者毎に個人チェック表へ記録し、水分補給については毎食後やおやつ時の補給等に気を付け、おおまかな量を把握し不足のないよう配慮している。		

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)
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	共有空間は広くゆったりとし、外からの採光も十分で、利用者はテーブルを囲んで話したり、ソファでゆっくりくつろぐ等、思いに沿った時間を過ごしている。季節によってホーム内の装飾品や掲示を工夫する事で四季の移り変わりを取り入れ、利用者の五感の刺激に配慮している。		
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をを活かして、居心地よく過ごせるような工夫をしている	利用者の生活歴や希望に応じて、テレビ・仏壇・使い慣れたタンス等を持ち込み居心地のいい空間になるよう配慮している。利用者の力量に沿って居室内の清掃や整頓について支援している。		

は、重点項目。