

### 1. 第三者評価報告概要表

作成日 平成21年7月17日

【評価実施概要】

事業所番号	2875200921		
法人名	株式会社メッセージ		
事業所名	アミーユ神戸伊川谷		
所在地	兵庫県神戸市西区伊川谷町有瀬字大末 8 3 8 - 2 3 (電話) 078 - 978 - 2161		
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5月13日	評価結果確定日	平成21年8月20日

【情報提供票より】 (21年4月22日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成13年8月1日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	26 人	常勤18人, 非常勤8人, 常勤換算19.1人	

(2) 建物概要

建物構造	耐火構造 鉄筋 造り		
	4 階建ての	1 ~ 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)	79,400 円	その他の経費(月額)	26,250 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	円	昼食	円
	夕食	円	おやつ	円
	または1日当たり 1,050 円			

(4) 利用者の概要 (4月22日現在)

利用者人数	27 名	男性	7 名	女性	20 名
要介護 1	8	要介護 2	5		
要介護 3	9	要介護 4	1		
要介護 5	4	要支援 2			
年齢	平均 84.1 歳	最低	72 歳	最高	95 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	長畑医院・みどり病院
---------	------------

【第三者評価で確認されたこの事業所の特徴】

ノーマライゼーションを理念の基本として、障害を持つまでの生活習慣を重視し、ご利用者一人ひとりの自由選択により自立した生活を支援している。開設当初より地域との交流に取り組んでおり、ホームから地域へ出て行くだけでなく、地域ボランティアの受入れを行いホームと地域との相互の交流ができるようになってきている。職員は、ご利用者と一緒に過ごしながらか日常生活を通して利用者の気持ちに寄り添いながら、ホームの生活を支えあっている。また、利用者が自立した生活の継続が出来るように支援し生活の知恵を利用者から学び取れるような場面作りを行っている。

【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)
	前年度の評価結果は、リーダー会で公表し認識している。
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)
	評価の実施については全職員理解しており、今年度の自己評価は、各フロアのリーダーより評価項目に添って職員より意見を聞き取り、リーダーと管理者が話し合い自己評価を作成している。
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)
	地域包括・民生委員・他のグループホーム職員・家族代表・利用者代表の参加し3ヶ月に1回実施している。会議の内容は、状況報告・利用者動向を報告し検討項目を報告内容から抽出し意見を聴取できるようにしている。評価結果については、会議で公表している。
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)
	ご意見・ご要望カードを作成し家族から出されたことを記載しスムーズな対応を行っている。ご意見・ご要望カードは、ホーム内に設置し家族が記載できるようにしている。
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)
	理念に地域社会に貢献すると掲げており、地域との交流を大切に考えている。地域の夏祭りや社寺の行事・2ヶ月に1回の幼稚園との訪問交流、個人の買物を地域の商店で行うなど地域とのつながりを積極的に持つように取り組んでいる。また、音楽や介護予防体操のボランティアを受け地域交流を持っている。地域の活動があまり活発ではないため老人会・自治会との交流の機会が少ないことは、今後の課題であると考えている。

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)
<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	ノーマライゼーションを理念の基本として、障害を持つまでの生活習慣を重視し、ご利用者一人ひとりの自由選択により自立した生活を支援していくことを明文化した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	理念を事務所・玄関に掲示すると共に、カフェインで入居者の具体的なケアを例に挙げ理念を説明し、理念に添ったケアの実践を行っている。管理者・職員は常に利用者の意思意思決定を促し、自立支援に努めている。		
<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	理念に地域社会に貢献すること掲げ、地域との交流を大切に考えている。地域の夏祭りや社寺の行事・2ヶ月に1回の幼稚園との訪問交流、個人の買物を地域の商店で行うなど地域とのつながりを積極的に持つように取り組んでいる。また、音楽や介護予防体操のボランティアを受入れ地域交流を持っている。地域の活動があまり活発ではないため老人会・自治会との交流の機会が少ないことを、今後の課題であると考えている。		地域へ向けての広報活動を行い地域交流が深まる取り組みを期待する。

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)
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
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>前年度の評価結果は、リーダー会で公表し職員は認識している。評価の実施については全職員理解しており、今年度の自己評価は、各フロアのリーダーより評価項目に添って職員の意見を聞き取り、リーダーと管理者が話し合い自己評価を作成している。</p>		<p>評価を自分達の行っているケアの振り返りの機会と捉え、全職員で自己評価を実施されると共に、評価結果からサービスの質向上につながる課題を話し合い、実現可能なものから計画的に取り組まれることを期待する。</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>地域包括・民生委員・他のグループホーム職員・家族代表・利用者代表の参加し3ヶ月に1回実施している。会議の内容は、状況報告・利用者動向を報告し検討項目を報告内容から抽出し意見を聴取できるようにしている。評価結果については、会議で公表している。</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>3ヶ月に1回開催されるGH連絡協議会に参加している。連絡会には、管理者が参加して、各施設での問題点を挙げ意見交換が行われている。連絡協議会での研修・グループワークの企画はない。</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>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>家族には、毎月利用者の身体状況・生活状況を手紙に書き報告している。手紙にはフロア全体の状況も分るように作成している。身体状況・生活状況に変化があった場合は、電話で随時報告している。</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>ご意見・ご要望カードを作成し家族から出されたことを記載しスムーズな対応を行っている。ご意見・ご要望カードは、ホーム内に設置し家族が記載できるようにしている。</p>		<p>ご家族からの意見・要望に対しては、対応の検討・経過を記載し家族への説明・報告が望まれる。</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>認知症に対しての顔馴染みの関係の重要性を理解し異動は最小限にしている。新入職員には、管理者・リーダーが利用者一人ひとりと早期に馴染めるように助言を行い、顔馴染みの関係を築けるように配慮している。管理者・リーダーより積極的に声かけを行い職員の悩みや不安を聞き取り、離職を抑えるように取り組んでいる。</p>		
<b>5. 人材の育成と支援</b>					
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>リーダー研修・新人研修は、職員の経験・習熟度に合わせて働きながら研修を受講できるように管理者を含め法人全体で取り組んでいる。研修受講者は、研修報告書を作成している。</p>		<p>外部研修への参加が少ないが、各職員が自己研鑽できる機会を確保するために、今後は事業所より外部研修の情報を掲示し受講を勧めていく取り組みを期待する。</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)
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>定期的な西区のグループホーム協議会への参加、他事業所の運営推進会議への参加を通し、管理者は同業者との意見交換や交流の機会を持っている。</p>		<p>今後は、地域のグループホーム協議会などを利用し、職員が同業者との交流ができる機会の確保が望まれる。</p>
<p><b>.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b></p> <p><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></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、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>利用申し込みがあれば見学してもらい一緒にお茶を飲みながらホームの雰囲気を感じてもらうようにしている。頻回の面会や電話連絡などを家族に働きかけ利用者の状況に応じて安心・納得して利用開始できるようにしている。帰宅願望が強い利用者には、家との行き来を繰り返しながらホームでの生活に慣れてもらうなど利用者の個々の状況に配慮した支援がなされている。</p>		
<p><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></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>ご利用者と一緒に過ごしながら日常生活を通して利用者の状況や希望に合わせてホームの生活を支えあっている。また、利用者が自立した生活の継続が出来るように支援し生活の知恵を利用者から学び取れるような場面作りを行っている。</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)
<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>					
<b>1.一人ひとりの把握</b>					
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>利用開始時に生活全般にわたる内容、入居についてどのように考えているかの聞き取りを通して意向や希望を把握するように努めている。聞き取り困難な方には、家族や関係者からの聞き取りや、日々の暮らしを共にすることで表情や態度から思いや意向を把握するようにしている。</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>					
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>入居前の十分な聞き取りからアセスメントを行い、利用者・家族から希望や要望を取り入れ利用者の視点に立った計画を立てている。</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>日々の経過記録から見直しの必要性を確認できるようにしている。かつアルツで毎月ご利用者の変化を確認し必要性があれば計画を修正している。プランは変更の有無に関わらず家族に計画を提示し同意をもらっている。</p>		<p>家族の意向や状況を確認すると共に、ご利用者の状態変化への早期対応のために、安定した状況のご利用者に関しても予防的な視点から一ヶ月に1回程度の介護計画の確認が望ましい。</p>
<b>3.多機能性を活かした柔軟な支援</b>					
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・家族の希望に応じた個別の買い物支援や墓参り・理美容院の利用支援を柔軟に行なっている。身体状況に変化があり受診が必要な場合には、家族の意向を確認し希望の医療機関・専門医への受診支援を行ない、入院回避や早期退院の支援も行なっている。</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)
<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	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	協力医療機関からの定期的な往診がある。利用開始時に利用者・家族が希望する医療機関や医師を確認し受診支援を行なっている。		
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	事業所でできる範囲・できない範囲を家族・本人に説明し同意を得て自然な流れの中で利用者・家族の希望で重度化・終末期を受け入れている。頻繁な医療処置が必要な場合は対応が困難であるが、利用者が苦痛がなく過ごせるようには支援している。重度化・終末期に向けた事業所としての方針はあるが、明文化し説明していく必要性を感じているが、現在は明文化には至っていない。		重度化や終末期に向けた事業所としての方針を明文化し、全職員が重度化や終末期に向けた支援の方針の統一を図り取り組んでいくために、研修を実施されることが望まれる。
<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	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	排泄・入浴は出来る限り同性介助を行うようにし、プライバシー・羞恥心への配慮を行っている。職員採用時には、守秘義務についての誓約書を交わし個人情報の取扱いについて理解と周知を図っている。		利用者の写真の利用に関しては、個人情報の同意書にて説明を行い同意を得ることが望まれる。
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	一日の大まかなスケジュールはあるが、利用者一人ひとりの希望や意向を聞き、個々の生活のペースに合わせた支援を行なうようにしている。 日々の記録で時系列で記録してある。		利用者の表情やその日の過ごし方についても日々の記録の中へ記載し、利用者が本来持っているペースや望んでいるペースに合わせた暮らしを知り柔軟な支援への工夫を期待する。

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>利用者の希望や身体状況にあわせて食事に関する一連の作業に参加してもらい張り合いや自信につながれるよう食事作りを行っている。毎日食事アンケートを記載し、食材搬入業者と共に、利用者の希望や季節の食べ物などを取り入れ美味しく食べてもらえるように努めている。</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>利用者の安全性を考え利用者の希望で3～6時の間で入浴実施している。入浴に関して自立している方は、毎日の入浴や夜間入浴を希望に応じて実施している。</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>利用者の希望や要望に合わせてプランに散歩を盛り込み気晴らし楽しみごとの支援を行っている。</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>日常的な外出が利用者の気分転換やストレス発散などに効果的であると法人全体で捉えており、本人の希望や要望・体調に合わせて支援している。</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)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>ユニットは施錠している。施錠が及ぼす影響については理解しているが、安全性を考えベランダなどを開錠し本人の気分で外気浴ができるようにし閉塞感を感じることなく過ごせるように工夫している。</p>		
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>年2回避難訓練を実施している。地域の方の協力が得られるような働きかけをおこなっていないが、今後は運営推進会議を活かして協力が得られるような取り組みの必要性を感じている。</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>食事のメイン食材搬入業者のは真空パックであるが副食はホームで手作りし提供している。メニューは、1500kカロリー前後で献立が立てら栄養バランスに配慮されている。水分摂取は1日1500mlを目安に勧めており必要な方には、チェックを行い記録している。</p>		<p>水分摂取の必要性・脱水予防について再度研修を実施し身体状況の変化がないように取り組む必要がある。</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)
<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>各ユニットの入り口は、花や家具、装飾品を配置し家庭の生活観が感じられる。共有スペースは、窓から入る自然な光をカーテンで調整し、調理をする音や匂いがあり安心して過ごせる空間となっている。家具も配置を工夫し利用者自身が活動しやすくなるように工夫している。</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>入居時より家族に馴染みの家具や使い慣れた日用品の持込を依頼し、利用者個々の趣味や好みを感じられる空間作りが行われている。</p>		

 は、重点項目。