

### 1. 第三者評価報告概要表

作成日 平成21年9月4日

#### 【評価実施概要】

事業所番号	2870600265		
法人名	株式会社ライフサポートジャパン		
事業所名	ゆうとび庵 西神戸		
所在地	兵庫県神戸市長田区長尾2丁目13-14 (電話) 078-646-9555		
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8月4日	評価結果確定日	平成21年10月16日

#### 【情報提供票より】 ( 21年5月27日事業所記入 )

##### ( 1 ) 組織概要

開設年月日	平成 12 年 6 月 15 日		
ユニット数	4ユニット	利用定員数計	36 人
職員数	30 人	常勤22人, 非常勤8人, 常勤換算29.45人	

##### ( 2 ) 建物概要

建物構造	R C 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)	42,500 円	その他の経費(月額)	24,000 円	
敷 金	有 ( 円 ) 無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 ( 150,000円 ) 無	有りの場合 償却の有無	有 / 無	
食材料費	朝食	300 円	昼食	500 円
	夕食	500 円	おやつ	200 円
	または1日当たり 1,500 円			

##### ( 4 ) 利用者の概要 ( 8月27日現在 )

利用者人数	36 名	男性	9 名	女性	27 名
要介護 1	6	要介護 2	17		
要介護 3	9	要介護 4	3		
要介護 5	1	要支援 2	0		
年齢	平均 81 歳	最低	60 歳	最高	96 歳

##### ( 5 ) 協力医療機関

協力医療機関名	神戸朝日病院・内田歯科医院・新長田クリニック・荻原みさき病院
---------	--------------------------------

#### 【第三者評価で確認されたこの事業所の特徴】

「より良い介護」「感動のある介護」を理念に掲げ、地域との交流を持ち、住民から信頼され、地域に根付いたホームである。ご利用者の健康管理面においては定期的な往診・医療連携・訪問看護体制の整備により入院回避に努めている。1日の流れの中で、ご利用者一人ひとりの思いを尊重しながら個々のペースに合わせて過ごせるよう支援している。調理の手伝い・外出に関しては希望や体調に配慮した支援が行われている。また、日常生活においては利用者の生活暦・生活習慣を参考に、現状の中で「できる事」を把握してご利用者一人ひとりの思いを大切にしながら自立支援を行っている。レクリエーション・外出の機会を多く持ち自信を持って楽しく過せるよう努めている。

#### 【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)
	<p>昨年度の評価結果を各フロアーに置き家族・職員に開示している。「理念」「看取りの指針について」の改善項目の検討を行い改善に向け取り組んでいる。</p> <p>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)</p> <p>今年度の自己評価作成に当たり、フロアーリーダーが中心になり、スタッフと共に業務を振り返りながら自己評価し、管理者がまとめた。</p>
重点項目	<p>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)</p> <p>運営推進会議は地域代表・地域包括センター・利用者・家族の代表・事業所の代表・知見を有する方等毎回全員参加して、2ヶ月に一回確実に開催している。運営推進会議では活発な意見交換が行われている。また運営推進会議の中で、インフルエンザ・口腔ケアなどの研修会を実施している。施設側からは運営・事故報告・ご利用者の心身の様子・行事・研修・など報告し、参加者からの意見を運営に活かしている。</p>
	<p>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)</p> <p>家族訪問時に管理者・職員から苦情や意見が言いやすいように働きかけ、意見箱・苦情受け付け表も設置している。職員には家族からの意見・要望が出やすい接し方の指導をしている。また管理者の携帯電話をオープンにしており直接意見が言えるようにしている。現在のところ苦情はない。家族の意見・要望に対しては結果を説明し理解を得ている。家族会も開催されており、家族同士の交流でき、意見を出し合う機会となっている。</p>
重点項目	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:第三者3)</p> <p>管理者・職員は日常的に近隣の方と挨拶を交わし、施設周辺の清掃・草引き・地域の祭りへの参加等地域の方々との交流を心がけ、自治会・地域の会合・行事などにも積極的に参加している。自治会・地域住民からの介護相談を受け、助言している。また、AEDを設置し地域の救急対応体制が出来ている。紙芝居・銭太鼓等ボランティアの受け入れも行っている。近隣の喫茶店に出向き利用者と顔なじみの関係ができています。</p>

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)
<p><b>. 理念に基づく運営</b></p> <p><b>1. 理念と共有</b></p>					
1	1	<p>地域密着型サービスとしての理念</p> <p>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</p>	<p>[より良い介護]「感動のある介護」を基本に、職員・運営推進会議の意見を取りいれ作成した、地域密着型としての具体的な理念を掲げ、職員全員が理念の実現に取り組み、サービスの向上を目指している。</p>		
2	2	<p>理念の共有と日々の取り組み</p> <p>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</p>	<p>ケアカンファレンス・ミーティングにおいて、職員間で行動と理念を照らし合わせ、ご利用者にとって何が大切かを考えサービスの質の充実を図っている。常に理念に立ち戻ることによって理念が浸透している。</p>		
<p><b>2. 地域との支えあい</b></p>					
3	5	<p>地域とのつきあい</p> <p>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</p>	<p>管理者・職員は日常的に近隣の方と挨拶を交わし、施設周辺の清掃・草引き・地域の祭りへの参加等地域の方々との交流を心がけ、自治会・地域の会合・行事などにも積極的に参加している。自治会・地域住民からの介護相談を受け、助言している。また、AEDを設置し地域の救急対応体制が出来ている。紙芝居・銭太鼓等ボランティアの受け入れも行っている。近隣の喫茶店に出向き利用者と顔なじみの関係ができています。</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>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>昨年度の評価結果を各フロアーに置き家族・職員に開示している。「理念」「看取りの指針について」の改善項目の検討を行い改善に向け取り組んでいる。今年度の自己評価作成に当たり、フロアーリーダーが中心になり、スタッフと共に業務を振り返りながら自己評価し管理者がまとめた。</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>運営推進会議は地域代表・地域包括センター・利用者・家族の代表・事業所の代表・知見を有する方等毎回全員参加して、2ヶ月に一回確実に開催している。運営推進会議では活発な意見交換が行われている。また運営推進会議の中で、インフルエンザ・口腔ケアなどの研修会を実施している。施設側からは運営・事故報告・ご利用者の心身の様子・行事・研修・など報告し、参加者からの意見を運営に活かしている。</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>区のネットワーク会議・グループホーム専門部会・認知症早期発見システム検討会議等に積極的に参加し、意見を参考にサービスの質向上に努めており、行政担当者とも連携を密にし、情報を共有を図っている。</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. 理念を実践するための体制</b>					
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	毎月発行している「ゆうとぴ庵通信」の中に、ご利用者一人ひとりの心身の状況・日々の生活面の様子を写真を添えて報告している。緊急時は家族に直接電話で報告し相談の上対処している。面会時には職員からも詳しく説明している。		
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	家族訪問時に管理者・職員から苦情や意見が言いやすいように働きかけ、意見箱・苦情受け付け表も設置している。職員には家族からの意見・要望が出やすい接し方の指導をしている。また管理者の携帯電話をオープンにしておき直接意見が言えるようにしている。現在のところ苦情はない。家族の意見・要望に対しては結果を説明し理解を得ている。家族会も開催されており、家族同士が交流でき、意見を出し合う機会となっている。		
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	働きやすい職場環境づくりに配慮し、離職を最小限にするよう努めており、職員の勤続年数も永い。また、利用者の状態を把握し個々のケアが十分行われ、混乱を防ぐために職員の異動は最小限になるように取り組んでいる。異動の際には家族にも説明し理解を得ている。管理者は職員面談を行い職員の相談を受ける機会を設けている。		

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)
<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>年間研修計画に基づいた、研修が実施されており、新人研修も充実している。また、神戸市主催の研修会・認知症介護実践者研修・リーダー研修等外部研修参加の機会も多く、外部研修受講後はレポートを提出し、報告の機会も設け、働きながら学べる機会が整備されている。</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>管理者は区のグループホーム連絡会に施設代表として参加している。地域包括支援センター主催の会議にはスタッフも参加し交流を図っている。また他のホームを訪問し相互の交流を図っている。</p>		
<b>安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
<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>					
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>ご利用者の見学・相談を受け、自宅への訪問を繰り返しながら本人、家族と十分コミュニケーションをとり、馴染みの関係作りをしながら不安なく入居できるよう配慮している。</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>					
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>ご利用者の趣味・特技等、家族から聞き取った情報を活かし、「できること」「興味のあること」を見極め、簡単な調理・食事の用意など自然な流れの中で職員と一緒にしている。職員は日々過す中で、常に人生の先輩として尊厳を大切に、共に支え合う関係作りを築いている。</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)
<p><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></p> <p><b>1. 一人ひとりの把握</b></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>日々の生活の中でご利用者の思いを大切に、傾聴を心がけている。意思疎通が困難で、言葉で表わすことの出来ないご利用者には、表情や行動から把握するよう努めている。また、ご家族からの情報を基に本人の意志を汲み取るようにしている。</p>		
<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></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>日常的に状態の観察を行い個人記録・モニタリングをもとに、ケアプラン会議で課題検討し、ご利用者・家族の意見・要望を取り入れた個別具体的な介護計画を作成している。介護計画に沿ったケアの実践に取り組み、毎月モニタリングを実施している。</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>3ヶ月に1回の見直し、毎月のモニタリングを実施しており、ご利用者・ご家族様からの意向を取り入れるようにしながら、介護計画を作成している。急な変化については、その都度見直しをしている。</p>		
<p><b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b></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>ご利用者のかかりつけ医への通院の同行、理美容院等ご利用者・家族の希望に沿った個別の外出支援を実施している。</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)
<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	<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 し、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>ご利用者や家族の意向を聞き、本人・家族 が希望する医療機関への受診支援してい る。通院時は家族の希望により同行・介助 し、受診結果は家族に報告を行なってい る。定期的な往診・医療連携・訪問看護体 制の整備により入院回避に努めている。</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>「重度化・看取りに関する指針」を整備 し、ご利用者や家族に説明している。職員 にも方針を理解し支援を行えるよう指導し ている。医療連携体制を整え、必要時の訪 問看護も可能である。家族とは状況に合わ せ何度も説明や意思確認を行い、方針を確 認している。</p>		
<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	<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>ご利用者一人ひとりに適した言葉かけ、呼 び方に注意を払い親しみをもち接してい る。人生の先輩として尊敬、大切にし、自 尊心を傷つけることのないよう配慮されて いる。接遇についての研修も実施してい 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 大切にし、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>1日の流れの中で、ご利用者一人ひとりの 思いを尊重しながら個々のペースに合わせ て過ごせるよう支援している。調理の手伝 い・外出に関しては希望や体調に配慮した 支援が行われている。</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)
(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>ご利用者一人ひとりの力を見極め調理・配膳など職員と一緒にいる。ご利用者の希望にあわせた食事会を持ち、楽しみや喜びとなり自信につながるよう支援している。また、ご利用者の状態に合わせた食事の提供も可能となっている。</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>入浴時間は、ご利用者の希望に沿うようにしている。ご利用者の自立と安全性・羞恥心などに配慮をしている。</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>利用者の生活歴・生活習慣を参考に、現状の中で「できる事」を把握してご利用者一人ひとりの思いを大切にしながら自立支援を行っている。レクレーション・外出の機会を多く持ち自信を持って楽しく過せるよう支援している。</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>日常的に散歩や買い物・喫茶店にも出掛けしている。ご利用者の状態・希望に応じて外出を支援できるように人員配置も整えている。</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>鍵をかけない暮らしの大切さを理解した上で、立地条件・建物の構造上、入居者の安全を確保した対応を行っている。施錠に関して、問題意識を持ち検討課題とされている。共用部分は広く閉塞感は感じられない。</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>夜間想定を含み消防訓練は年2回は必ず行っている。防災マニュアルや防火管理表も作り、職員間の認識もある。運営推進会議等でも防災に関して話題に挙げられ、地域の方の協力体制も出来ている。緊急用持出袋を準備している。</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>チェック表で食事・水分量・排泄など利用者個々の身体状況・健康状態が把握できるようにしてあり、ご利用者の状態に応じてキザミ・ミキサー・トロミ食などで対応し必要な食事提供ができています。</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><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</p>					
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>大きな窓から自然光が差し込む広いスペースの共用空間は、ご利用者が思い思いに過せるようにソファが置かれ、ゆったりとした家庭的な雰囲気になっている。壁面にはご利用者の共同作品が飾られ、花や外出行事の写真が季節感を感じさせている。共用スペースから居室に繋がる階段のそばにスロープを付け安全面の配慮が感じられる。</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>入居時よりご利用者が自宅で使い慣れた家具の持込を働きかけ、利用前の生活との違和感を感じさせないように配慮している。利用者の趣味に合わせ、カレンダーを貼ったり小物を置き、ご利用者が安心して暮らせる居室作りができています。</p>		

は、重点項目。