

## 1. 第三者評価結果概要表

作成日 平成 21年 9月 10日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2870800824		
法人名	有限会社エム・アンド・エム開発		
事業所名	津ループホーム リーベストラウム		
所在地	神戸市垂水区本多間2丁目34-4 (電話) 078-781-1283		
評価機関名	特定非営利活動法人 福祉市民ネット・川西		
所在地	兵庫県川西市中央町8-8-104		
訪問調査日	平成21年8月6日	評価確定日	2009年9月10日

## 【情報提供票より】(21年 7月 1日事業所記入)

## (1) 組織概要

開設年月日	平成 14 年 9 月 15 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	18 人	常勤 10人, 非常勤 8人, 常勤換算	13.4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 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)	78,000 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(240,000 円)	有りの場合 償却の有無	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		900 円	

## (4) 利用者の概要(7月1日現在)

利用者人数	17 名	男性	2 名	女性	15 名
要介護1	3 名	要介護2	3 名		
要介護3	5 名	要介護4	3 名		
要介護5	3 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 86.2 歳	最低	68 歳	最高	104 歳

## (5) 協力医療機関

協力医療機関名	飯村医院
---------	------

## 【第三者評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームは住宅と商店が混在した街中のバス停近くで交通の便がよく、家族の来訪も多い。運営推進委員会メンバーの家族代表が、家族各位に提案書を送り、「家族も一緒に良くしていこう」という呼びかけをされ、家族会の熱心な協力で遠方のバス旅行が実行されることとなった。利用者は日々自主性をもった支えあいの生活を楽しく行動的に過ごされている。利用者同士の笑い声が満ちた会話に、ホームの理念である利用者主体の生活支援の実践が感じられた。

## 【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)
	・家族会では家族同士で話し合う交流の時間を作った。家族の安定した気持ちを利用者との関係をより良いものとしている。市との関係は、今後もホーム側からの働きかけを続け、サービス向上のために協働できる関係が進むことを願う。地域グループホームネットワークが構築され進みつつある。
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)
	・自己評価は職員全員で取り組んだので、日々の介護についての気づきと整理、そして考える機会となった。運営者と管理者は、評価のまとめを通して職員の経験と感性を受けとめ、個別の聞き取りも含め、サービスの質をより高めることを全員で話し合った。
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ヶ月に1回開催。メンバーは、利用者、家族、民生委員、自治会長、主治医、有識者、高齢者介護支援センター、運営者、職員等であり、毎回多数の出席がある。事業内容、利用者の状況や第三者評価結果等について説明・報告し、検討内容はサービス向上のために活かしている。
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)
	・来訪家族は多く、面談で出された意見などは運営に反映している。「職員の名前が分からない」という家族の意見により、仕事中の職員の写真を貼り出したら、利用者にも好評だった。また、来所しにくい家族には、お便りや電話連絡などを通して意見を伺うようにしている。
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)
	・自治会の会員として必要な地域の活動に参加している。夏祭りは利用者とともに準備段階から参加し、文化祭にはホームの展示コーナーが用意されるなど、地域との連携が強くなっている。また、運営者が認知症講座の講師をし、住民の相談にも応じるなど、事業所の力を活かした地域貢献を進めている。

## 2. 第三者評価結果票

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	・利用者が、地域交流の中で尊厳をもって安心して暮らしていける支援をする、という理念が実践されている。		
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	・職員全員が理念を意識できるようにミーティング等で話し合っている。さらに、担当利用者について定期的にレポートを提出して再確認し、実践に取り組んでいる。		
<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	・自治会の会員として地域の活動に参加している。夏祭りは準備段階から入居者とともに参加し、秋の文化祭には作品を展示するなど地域の仲間として承認されている。運営者が認知症サポーター養成講座の講師をし、住民からの相談を受けアドバイスをしている。		・認知症講座等を通して、身近な相談窓口となるよう、事業所の力を活かした地域貢献活動を今後も続けていただきたい。
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
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	・自己評価は職員全員で取り組んだので、日々の介護についての気づきと整理、そして考える機会となった。運営者と管理者は、評価のまとめを通して職員の経験と感性を受けとめ、全員でサービスの質をより高めることを話し合った。		

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	・利用者や家族も出席して2ヶ月に一度開催し、活動報告や利用者の状況報告等を行っている。家族からはバス旅行への協力申し出があり、地域代表からはホームへの積極的な支援の発言をいただいている。会議での意見や提案はサービス向上に反映させている。		
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	・市担当者には、ホームの活動報告や研修会レポート提出などの働きかけを行っているが、調整指導を受けるという関係に留まっている。		・市へは現場訪問の希望をさらに依頼するなど、サービス向上に向けて協働できるような関係づくりに努めてほしい。
<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	・毎月の便りに利用者の生活の状況を細かく記入している。月行事・金銭報告・職員異動等も同時に報告している。来訪者際には行事参加の写真を示し、参加の様子を伝えている。体調変化時には、その都度家族に連絡、報告、相談をしている。		
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	・家族からの意見や不満はきちんと受け止め運営に活かしている。家族の意見により職員の仕事上の表情写真を貼り出したら、利用者にも好評だった。家族会は 外部講師の講話と質疑 家族同士の交流会 職員との話し合い、という内容で行い、終了後に個別の意見を聴く時間もとっている。		
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	・職員の異動はなるべく避けているが、利用者本位を第一として、技能向上のための異動はある。行事やレクリエーションなどをホーム全体で行い、日常的に利用者同士や担当外職員とも交流できているので、異動による影響は見られない。		

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)
<b>5. 人材の育成と支援</b>					
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	・外部研修など必要な研修への参加は事業所として支援し、参加結果はレポート提出を通して全員に伝達している。内部研修は、職員の希望講師で複数回繰り返し、全員が同一研修を受けられるようにしている。月1回のミーティングやショートカンファレンス時にもミニ研修をし、OJTに取り組んでいる。		
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	・施設見学や市の勉強会等での職員交流はあったが、同業者間の交流会はなかった。しかし、今回、地域グループホームネットワークづくりの呼びかけがあり、第1回が開かれる予定である。		・ネットワーク構築の過程での相互理解、相互評価を通して、サービスの質をより高めるため職員の交流も実施し、連携強化に取り組んでほしい。
<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	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	・入居前に自宅や病院を訪問し、生活状況等を把握するとともに、本人や家族の希望、心配、不安等を聴いている。見学はいつでも受け付け、利用者と一緒にお茶を飲むなどホームの雰囲気に慣れてもらい、安心と納得の上での入居となるよう工夫をしている。		
<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	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	・一緒に行っている食事作りの中で、利用者は豊富な知識と技術を披露し、職員が教わることが多い。日々の生活の中で、利用者とともに生活しているという実感を共有できるよう、職員はいつも心がけている。		

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>・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>・夜間などで1対1になった時に、利用者の真の思いを聞き取るようにしている。日常の反応や行動も観察し、また、利用者同士の会話の中にも思いが出ることがあり、職員は「気づき」として記入し、ミーティングで検討している。</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>・利用者に対し担当職員を決め、小さな変化を見逃さないよう記録している。月1回のミーティングで報告し、モニタリングとして検討を重ね、計画内容に活かしている。計画原案を利用者や家族に説明して話し合い、さらに主治医の意見を参考にして計画を完成している。</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>・原則3ヶ月で見直している。日々の記録をもとに月1回のミーティングでモニタリングをし、必要な場合は期限を待たずに見直しを行い、また、緊急時は状態の変化に応じてすばやく計画見直しを行っている。</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>・併設医療機関により、日常的な健康管理から緊急時に至るまでの体制が整えられている。今後は、高齢化した家族の負担軽減のための相談窓口設置を考え、家族の要望に応じていきたい考えである。</p>		<p>・現在、代表者が取り組んでいる認知症サポーター養成講座講師の活動を活かせないだろうか。</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、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>・これまでのかかりつけ医が基本であるが、協力医による定期往診や必要に応じた受診など日常的に利用者の健康状態を把握している。</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>・書面による同意書をとっている。本人、家族の意向を尊重しつつ、主治医の指示を仰ぎながら職員間で話し合いを行っている。すでに5人の看取りが行われた。</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>・人生の大先輩であることを第一に心がけて、常に失礼のないような言葉かけや態度に気をつけている。個人情報の取り扱いについてはミーティングで確認している。</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、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>・利用者一人ひとりの体調や気分を尊重しつつ、意志表示の無い場合は外気に触れる目的で誘うこともある。家族来訪時は一緒にくつろぐことや外出に配慮している。</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)
(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>・季節や行事食を大事にした良質の食材にこだわるとともに、利用者が一緒に作業できるよう見守っている。食事の時間を利用者職員共に楽しみにして会話がはずんでいる様子がうかがわれる。</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>・2日に1度の入浴を原則としているが、利用者の体調、気分などを優先し気持ちよく入浴できるよう配慮している。季節ごとに楽しめる工夫も取り入れている。</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>・個々の能力に応じた家事手伝い、特技や趣味の手作業等いつでも楽しんでもらえるよう準備し、職員も共に楽しんでいる。利用者同士の談笑がはずんでいる。</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>・外出担当係による外出ツアー企画や日常的な散歩、花の水遣りなど積極的に外気に触れる機会を増やすよう勤めている。</p>		
(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>・安全を最優先し、エレベーターのみ施錠している。</p>		<p>・施錠を常態化させない工夫として時間設定等の検討を望みたい。</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)
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>・消防署立会いにより、今後の対策の参考として夜間想定で職員が利用者を誘導し、避難するのに要した時間をはかった。災害対策には大変熱心である</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>・利用者個々の日々の食事及び水分摂取量は記録し状態観察している。好みのものや健康飲料をゼリー状にするなど配慮している。</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					
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>・利用者合作或いは個々の作品が季節ごとに飾られ、職員の手作り品と併せ家族や来訪者にも楽しまれている。玄関前やリビングには利用者と職員で育てた季節の花が飾られている。</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>・これまでの生活環境を重視し、居心地良く過ごせるよう気配りされている。家族も一緒にくつろげるよう家族の生活用品も置かれている。</p>		

 は、重点項目。