

評価結果報告書

地域密着型サービスの外部評価項目構成

	項目数
I. 理念に基づく運営	<u>11</u>
1. 理念の共有	2
2. 地域との支えあい	1
3. 理念を実践するための制度の理解と活用	3
4. 理念を実践するための体制	3
5. 人材の育成と支援	2
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援	<u>2</u>
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応	1
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援	1
III. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント	<u>6</u>
1. 一人ひとりの把握	1
2. 本人がより良く暮らし続けるための介護計画の作成と見直し	2
3. 多機能性を活かした柔軟な支援	1
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域資源との協働	2
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援	<u>11</u>
1. その人らしい暮らしの支援	9
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり	2
合計	<u>30</u>

事業所番号	2774001925
法人名	特定非営利活動法人いきいきライフ協会
事業所名	グループホームいきいき服部西
訪問調査日	平成19年8月21日
評価確定日	平成19年10月10日
評価機関名	特定非営利活動法人ニッポン・アクティブライフ・クラブ ナルク福祉調査センター

○項目番号について
 外部評価は30項目です。
 「外部」の列にある項目番号は、外部評価の通し番号です。
 「自己」の列にある項目番号は、自己評価に該当する番号です。参考にしてください。
 番号に網掛けのある項目は、地域密着型サービスを実施する上で重要と思われる重点項目です。この項目は、概要表の「重点項目の取り組み状況」欄に実施状況を集約して記載しています。

○記入方法
 [取り組みの事実]
 ヒアリングや観察などを通して確認できた事実を客観的に記入しています。
 [取り組みを期待したい項目]
 確認された事実から、今後、さらに工夫や改善に向けた取り組みを期待したい項目に○をつけています。
 [取り組みを期待したい内容]
 「取り組みを期待したい項目」で○をつけた項目について、具体的な改善課題や取り組みが期待される内容を記入しています。

○用語の説明
 家族等 = 家族、家族に代わる本人をよく知る人、成年後見人などを含みます。
 家族 = 家族に限定しています。
 運営者 = 事業所の経営・運営の実際の決定権を持つ、管理者より上位の役職者(経営者と同義)を指します。経営者が管理者をかねる場合は、その人を指します。
 職員 = 管理者および常勤職員、非常勤職員、パート等事業所で実務につくすべての人を含みます。
 チーム = 管理者・職員はもとより、家族等、かかりつけ医、包括支援センターの職員等、事業所以外のメンバーも含めて利用者を支えている関係者を含みます。

1. 評価結果概要表

【評価実施概要】

事業所番号	2774001925
法人名	特定非営利活動法人 いきいきライフ協会
事業所名	グループホームいきいき服部西
所在地	大阪府豊中市服部西町三丁目9番4号 (電話) 06-4866-7181

評価機関名	NPO法人ニッポン・アクティブライフ・クラブ ナルク福祉調査センター		
所在地	大阪府中央区常盤町二丁目1番8号親和ビル402号		
訪問調査日	平成19年8月21日	評価確定日	平成19年10月10日

【情報提供票より】(19年4月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成15年4月1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	7 人	常勤 7 人, 非常勤	人, 常勤換算 7 人

(2) 建物概要

建物構造	木造造り		
	2 階建ての	1 階 ~	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)	50,000 円	その他の経費(月額)	29,400 円
敷金	有(円) ○無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(500,000 円) 無	有りの場合 償却の有無	有(期間5年間)
食材料費	朝食	300 円	昼食 300 円
	夕食	300 円	おやつ 100 円
	1,000円 1日あたり		

(4) 利用者の概要(4月1日現在)

利用者人数	9 名	男性 1 名	女性 8 名
要介護1	3 名	要介護2	2 名
要介護3	3 名	要介護4	1 名
要介護5	1 名	要支援2	名
年齢	平均 76 歳	最低 66 歳	最高 88 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人純光会 豊中渡辺病院 鳥居歯科
---------	---------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

阪急服部駅から徒歩8分、ソロソロかなと思う頃、緑の多い住宅地の道沿いに黄色い建物がポツカリと現れた。2階建ての1階が1ユニット9人の「いきいき服部西」で平成15年4月に開設された。周囲には小学校・保育園やいくつかの公園があり、散歩するのに適した環境である。散歩に加えて、毎日皆んなで考えた献立用の食材の買出しに、利用者と職員は最寄のスーパーマーケットへ出かけている。そして全員ではないもののこれまでの生活の延長のように、職員の支援を得ながら食事を作り、食卓を整え、職員と共に楽しんで食事をしている。大家族の姿

【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	前回評価での主な改善課題とその後の取り組み、改善状況(関連項目:外部4)
	介護計画の定期的な更新が書類上なされていなかったことについては、1年1度の更新あるいは随時の見直しが行われていたが、尚改善の余地は残されている。また、職員の更なるレベルアップを図ることが望まれていた。本部の配慮もあり順番に外部研修を受け持ち帰って報告書を提出、他の職員も目を通すようにしている。
重点項目②	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	今回の自己評価は管理者とケアマネージャーの2人で取り組んだが、次回からは職員も含めた全員参加の自己評価が望まれる。
重点項目③	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:外部4, 5, 6)
	前回5月の運営推進会議では主として18年度の外部評価の紹介をし、それに対する質疑応答が交わされた。また、市の職員に対してグループホームのネットワーク作りへの支援を申し入れ、次回9月の会議のテーマとなる予定。
重点項目④	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:外部7, 8)
	面会に来られた時に声掛けをして、家族の意見や希望・不満などを気軽に口にしてもらえるような雰囲気をつくり、そこで得たものを運営に反映させている。
重点項目④	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
重点項目④	近所の保育所とイベントの都度訪問しあえる関係作りを模索している。現在近隣の方が訪ねてきてくれ、男性の利用者と囲碁を楽しまれている。その方には、利用者9人のそれぞれの似顔絵を描いていただき、リビングに展示している。

2. 評価結果(詳細)

(部分は重点項目です)

取り組みを期待したい項目

外部	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内容 (すでに取り組んでいることも含む)
I. 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	”のびのび生き生き自由に自分らしく”をグループホームの理念として掲げている。	○	地域に根ざした暮らし・生き方であることを感じさせる言葉を加えることが望まれる。
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	リビングに理念を掲げ、いつも目にすることで自然な形のケアが実践できるように心掛けている。		
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	毎年地域で行われる阿波踊りを見学行事とし、楽しみの一つにしている。毎日の散歩で顔なじみが出来ている。敬老の日行事に参加している。		
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、自己評価及び外部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	自己評価項目及び外部評価項目は、ケアを行う際の指針であり基準であり、準拠するところであることを、認識し理解して日々活動している。		
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	会議ではグループホームのサービス内容の紹介、外部評価結果の報告などをし、そこでの意見や反応を吸収してケアに活かしている。		

外部	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内容 (すでに取り組んでいることも含む)
6	9	○市町村との連携 事業所は、市町村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、市町村とともにサービスの質の向上に取り組んでいる	運営推進会議に市職員2名、包括支援センター、地域の有識者、利用者家族の参加を得てサービスの質の向上に取り組んでいる。		
4. 理念を実践するための体制					
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	毎月法人で発行しているお便りで、ホームの様子を家族に報告している。必要あれば、電話や携帯で緊密に連絡をとり合っている。		
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	面会時に声をかけて家族の意見や希望・不満等、気軽な雰囲気の中で忌憚なく話してもらい、ケアやホーム運営に活かしている。		
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	法人内異動となった前任管理者と特に親密だった利用者や家族にその旨を話し、前任管理者と同じホームに引越してもらったことがある。職員が代わることによる利用者への影響は無視できないと認識している。		
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	本部の研修計画に基づいて講師の派遣があったり、外部研修をスタッフが順番に受けるよう、との指示もある。研修参加者は報告書を提出して皆が目を通すようにしている。		
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	法人内他グループホームとの交流や情報交換をしている。	○	地域や豊中市の同業者のネットワーク作りをしたいと、運営推進会議にて市職員に協力を求めているので、その実施を期待したい。

外部	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内容 (すでに取り組んでいることも含む)
Ⅱ.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	入居前には本人と家族を見学にお誘いし、不安を払拭してもらっている。		
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	○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人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、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	日常の支援をしながら人生の先輩としての利用者からちょっとしたコツなどを学び、その笑顔や感謝の言葉に励まされることも多い。		
Ⅲ. 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	○思いや意向の把握 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	日常生活にできるだけ不満のないように対応しているが、利用者の希望や意向を把握・先取りしての支援も心掛けている。		
2. 本人が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	○チームでつくる利用者本位の介護計画 本人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	利用者や家族からの意見を尊重し、職員の把握している利用者の個性や一人ひとりのニーズも加味した介護計画としている。		
16	37	○現状に即した介護計画の見直し 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、本人、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	職員が利用者の状況変化を察知し、介護計画の期間にとらわれず変化に応じた臨機応変な見直しをしている。	○	介護計画は設定期間が1年となっているが6ヶ月に1度は見直したい。利用者や家族からの新たな要望や状況に変化がない時でも、月に一回程度は「さてこの人はどうだろうか」と、気づきの目でふと考える時間が欲しい。

外部	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内容 (すでに取り組んでいることも含む)
3. 多機能性を活かした柔軟な支援(事業所及び法人関連事業の多機能性の活用)					
17	39	○事業所の多機能性を活かした支援 本人や家族の状況、その時々要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	利用者や家族の要望に沿って、日常的な病院通いや検査の為の通院に付き添ったりするなど、多様なサービスを提供している。		
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域支援との協働					
18	43	○かかりつけ医の受診支援 本人及び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	何かあればすぐに駆けつけて下さる医師によるホームでの受診を支援している。携帯電話によっていつでも医師と緊密に連絡がとれる関係を築き上げられているのは素晴らしい。		
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本人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	重度化や終末期に差し掛かると対応が難しく、医療が必要となれば残念ながら利用者には退去して頂くざるを得ないと思われる。将来罹患した病気が重態化した場合に備え、かかりつけ医、本人、家族と早急に話し合っておくことが望まれる。		
IV. 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	一人ひとりの人格を尊重し言葉かけや対応をおこなっている。個人情報の記録等の取り扱いは事務所限りとし、守秘義務を常に意識している。		
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	一人ひとりの希望や意向を押し量って声掛けをし、その人の望む一日の暮らしを支えている。		

外部	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	日々の献立を利用者と職員と一緒に考え買い物にも一緒に出かける。調理の際には、大根おろしや野菜刻みなどを利用者が引き受け、食事の席には職員も加わり介助を受ける利用者も笑顔を浮かべている。そこにはみんなの幸せな時間が流れる。		
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	月・水・金の人と火・木・土の人とを一応決めているが、本人の意向と体調に合わせて臨機応変な対応を心掛けている。入浴を楽しみにし、喜んでもらえるよう支援している。		
(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	一人ひとりの生活がこれまでの過ごし方の延長線上に近づけるよう、囲碁の相手を近隣から迎えたり映画好きにはテレビの録画とりやビデオ屋で古い映画を借りてくるなどしている。近くの寄席に出かけることもある。		
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	毎日、例え雨が降っていても希望があれば可能な限り、散歩や買い物などで外出してもらっている。		
は					
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	ホームの開設当初は鍵をかけなかったが、徘徊が始まり行き交う車も多いので、家族の了解を得て玄関の鍵を掛けている。		
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、日ごろより地域の人々の協力を得られるよう働きかけている	消防と救急訓練は年1回している。避難訓練は年に数回して避難方法を身につけている。運営推進会議で避難場所として近くの小学校へ行くことを教わった。		

外部	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内容 (すでに取り組んでいることも含む)
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	食事の量・水分量・栄養バランスを1日を通じて把握している。この夏はいつもに増して牛乳やスポーツドリンクを摂取して水分量が確保できるように気を付けている。		
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	食堂がそのまま居間で利用者の暮らしの場となっている。窓がないので自然光を採り入れることはできないが目に優しい光量であり、TVや昼食の間にかかる音楽CDのボリュームも適度で耳に心地よいものである。壁面の飾りつけなども家庭的な温かさに満ちている。		
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、本人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、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	居室は使い慣れた家具を持ち込んでもらい各利用者の感覚で配置されている。家族の写真なども掲げられていて居心地の良いものとなっている。		