

# 1. 評価結果概要表

## 【評価実施概要】

事業所番号	2774002246
法人名	株式会社 アイケア大阪
事業所名	グループホーム アイケア服部
所在地	大阪府豊中市服部本町一丁目6番22号 (電話) 06-6867-0077

評価機関名	特定非営利活動法人 市民生活総合サポートセンター		
所在地	〒530-0041 大阪市北区天神橋二丁目北1番21号八千代ビル東館9階		
訪問調査日	平成20年4月9日	評価確定日	平成20年5月22日

## 【情報提供票より】(平成20年3月15日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	昭和(平成) 16 年 4 月 1 日
ユニット数	2 ユニット 利用定員数計 14 人
職員数	19 人 常勤 5 人, 非常勤 14 人, 常勤換算 15.3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	3 階 ~	5 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)	55,000 円	その他の経費(月額)	円	
敷 金	有( 294, 000 円)		無	
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( 300, 000 円)	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, 500 円	

### (4) 利用者の概要(平成20年3月15日現在)

利用者人数	14 名	男性	3 名	女性	11 名
要介護1	6 名	要介護2	3 名		
要介護3	5 名	要介護4	名		
要介護5	名		要支援2	名	
年齢	平均 81 歳	最低	71 歳	最高	92 歳

### (5) 協力医療機関(平成20年5月1日)

協力医療機関名	医療法人 若葉会 豊中若葉会病院・森本歯科医院
---------	-------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

阪急服部の駅から近く、1階にクリニックがあるビルの3~5階がグループホームになっています。病院の病棟を改装したホームの入り口は、利用者の方々が作られた手芸や陶芸が飾られており、温かみのある玄関になっています。また、昨年に管理者の交替があり、再スタートの気持ちを持ち、様々な取組みを行ってきました。個々の利用者に合わせて利用者本位のサービスを心がけています。また、地域の中での暮らしを支援したいと考えており、近隣の方も気軽に訪問してもらえるホームです。居室も明るく、広々としていて、馴染みの家具や冷蔵庫なども持ち込まれ、のびのびと共同生活をされ楽しく、活気のあるホームとなっています。

## 【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)
	前回の評価を受けて、個々に合ったサービスの提供ができるよう取り組んできました。 今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 自己評価は、全員に回覧し意見を集約し完成しました。また、ユニット毎に検討され改善課題に取り組んでいます。地域に密着していく為に、積極的に外へ出て行こうという取り組みを実践されています。
重点項目②	運営推進会議の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) 運営推進会議は、3~4ヶ月毎に市役所・民生委員・地域包括・家族・職員が出席され開催しています。会議で取り組みの状況を報告し、話し合いがなされホームとして協力を得るための大切な場として積極的に取り組んでいます。
	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) 利用者の居室に連絡ノートを置いたり、面会時に利用者の方々の様子を伝えていきます。そして、面会時に意見や意向を聞き、職員全員で共有しサービスの質の向上に向けて取り組んでいます。
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) 毎日、散歩、買物に出かけると地域の方に声をかけてもらったり、地域の方もホームへ遊びに来られています。ボランティアの方が陶芸教室・手芸教室・歌教室などを支援され充実したクラブ活動を継続されています。現在、自治会には入会予定で、回覧版がまわってきています。

## 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 (すでに取組んでいることも含む)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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	開設時からの理念で『利用者の基本的人権が保護され、生き甲斐を持って安心して、家庭的な生活をして頂ける様、支援させていただくこと』と明文化されています。また、地域の一員として暮らしていくことを支援することも大切に考えていますが、理念として明文化されていません。	○	現在、実践されている全職員の思いを更に具体化され、地域密着型のサービスの意義を再確認し、独自の理念を創られる事を期待します。
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	毎朝のミーティングでサービスの姿勢を再認識できるよう伝え、共有を図っています。また、1ヶ月に1度のミーティングの際にも個々の入居者のケアを考えると、理念を意識し話し合っています。		
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	毎日、散歩、買物に出かけると地域の方に声をかけてもらったり、地域の方もホームへ遊びに来られています。ボランティアの方が陶芸教室・手芸教室・歌教室などを支援され充実したクラブ活動を継続されています。現在、自治会には入会予定で、回覧版がまわってきています。まだ、地域の行事などの参加が少ないと考えています。	○	地域の活動や行事に参加でき、更に地域の人々との交流が深まることを期待します。
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	自己評価は、全員に回覧し意見を集約し完成しました。また、ユニット毎に検討され改善課題に取り組んでいます。地域に密着していく為に、積極的に外へ出て行こうという取り組みを実践されています。前回の評価を受けて、個々に合ったサービスの提供ができるよう取り組んできました。		
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	運営推進会議は、3~4ヶ月毎に市役所・民生委員・地域包括・家族・職員が出席され開催しています。会議で取り組みの状況を報告し、話し合いがなされホームとして協力を得るための大切な場として積極的に取り組んでいます。	○	会議が有意義なものになっているので、2ヶ月毎に開催することで、更にサービスの質の向上につながることを期待します。

グループホームアイケア服部

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	市町村との関係は円滑になされています。相談にいくと細やかな配慮があり、利用者への生活改善に繋がっています。毎月、市から派遣された介護相談員が来られ入居者の話を聞いてもらい、その内容をサービスに活かしています。		
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	利用者の居室に連絡ノートを置いています。家族が面会に来られた時に読んで頂くように配慮されています。日々の生活の様子を毎日、書かれています。また、家族の面会時に直接様子を伝えています。		
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	意見箱を設置したり、面会時に意見や意向を聞いています。家族からの意見は、職員全員で共有し課題に向けて取り組んでいます。近々、家族会が発足する事になり、職員は運営面やサービスの向上に活かしたいと考えてます。		
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	管理職・職員の入れ替わりがありました。入居者と現在の職員の関係が円滑に営まれている為、ホームの雰囲気は明るく、賑やかな日々となっています。また、ホームとして、労働環境の見直しを行ったり、日々職員とコミュニケーションをとり離職を避けるように配慮しています。		
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	前年度までは、研修体制が確立されていなかった為、今年度より内外の研修に参加できるように取り組まれています。月1回のミーティングで、ケアに必要な研修は本を使って学んでおられます。入浴介助など実技が伴う時は、リーダーから指導を受けておられます。研修の報告書は、出席した職員に返してしまい、ホームに残していません。	○	法人内外の研修とも報告書や資料を残し、その時の振り返りや次の職員の育成につなげていけるよう取り組むことを期待します。
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	地域連絡会議に参加し、幼稚園や福祉事業所との交流がもてました。幼稚園の管理者から声をかけてもらい交流ができるよう話し合っています。また、同業者と職員の交換研修の取り組みなども検討しています。		

グループホームアイケア服部

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 (すでに取組んでいることも含む)
<b>II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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	入所までに、他のホームを2～3ヶ所見学に行ってもらい納得して頂いてから入居となっています。慣れるまでは、利用者間の関わりや馴染みの物を置くなど細やかな配慮をされています。		
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	利用者の意思を尊重し、出来る方は、職員と一緒に食事の準備をしています。また、ホームのトイレトペーパーの管理を依頼するなど、利用者に関わりを持ってもらったり、利用者へ教えてもらう姿勢も持ちながら、支えあう関係を築いています。		
<b>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</b>					
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	生活記録表に日常の会話を日々記録され職員間の共有を図っています。利用者の意向を把握して朝のミーティングで周知を図っています。		
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	支援経過や生活記録、家族の意向などを基に職員と相談をしながら、介護計画を立案しています。アセスメントとしてセンター方式に取り組んできましたが充分にできておらず、今後取組みたいと考えています。	○	センター方式などのアセスメントを行い、個々の状況をまとめた上で、職員や家族などの意見を出し合い、利用者本位の介護計画が作成できることを期待します。
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	月に一度のモニタリングを行い、サービスの適正や評価を行い、状態の変化があった時には、介護計画を見直しています。サービス毎に期間を設定していますが、目標や介護計画に期間設定していません。	○	現状に即したサービスを提供する為には、全体を見通した期間設定が必要です。長期目標6ヶ月、短期目標3ヶ月を設定し見直しを行ってみたいかがでしょうか。

グループホームアイケア服部

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	利用者本位のサービスを提供する為に柔軟に対応されています。通院に関しては、身体状況の改善の為に提携医以外の病院にも通院の支援をし、利用者の体調管理をしています。希望の理美容室に行ったり、希望にあわせ外食や買い物などにも対応されています。		
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	入居時に希望のかかりつけ医を確認し、受診の支援をしています。診察記録表・薬手帳なども活用し、医療との連携を図っています。また、提携医は週1回、訪問看護は2週間に1回(状況に合わせて変動あり)、歯科の口腔ケアは週1回の往診があります。		
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	入居時にホームでできること、できないことを説明しています。重度化があれば、その都度職員と家族、主治医と相談し対応しています。現在の体制では看取りまで支援することは難しいですが、医療面でのバックアップ体制を構築して看取りをしていきたいと思っています。		
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	利用者の生活歴・価値観など知ったうえで言葉がけには配慮されています(名字で呼び、友達言葉は使わない)。各ユニット事に置かれている生活記録や支援経過はローマ字の頭文字を使い利用者にはわからないように工夫されています。他の個人情報は事務所の鍵付きの書庫に保管しています。		
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	日課の基本はあるが日々の生活は、利用者のペースにあわせて過ごされています。起床時、就寝もまちまちです。職員が1人ひとりに対応できるように職員配置を増やし、工夫されたケアに取り組まれています。		

グループホームアイケア服部

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 (すでに取組んでいることも含む)
<b>(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</b>					
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	利用者の能力に合わせ、包丁を使っての下準備や盛り付け、後片付け等を職員と一緒にしながら支援しています。誕生日会には、ケーキ作りをされています。また、希望を聞き鍋料理、焼き芋、外食など利用者にとって食事が楽しみなものになるよう支援しています。		
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	入浴時間は、午後の13時頃から16時頃を目安として入浴されていますが利用者の希望に添っても入浴ができます。入浴拒否の方は納得されるように対応されています。		
<b>(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</b>					
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	食事の準備・縫い物・書で文字を書いて頂くなど、一人ひとりの力を引き出し役割をお願いされています。買物・散歩・趣味(陶芸・手芸・歌)などの支援をされ楽しく過ごされるように配慮されています。		
25	61	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさず、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、ほとんどの利用者が、買物、散歩、ドライブなどに行き外出する機会を作られています。その日の希望に合わせて外出支援も行っています。		
<b>(4) 安心と安全を支える支援</b>					
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	ホームの前が車の通りの多い車道となっており、家族の承諾を得て施錠しています。また、併設する病院の薬品庫が地下にあり、利用者が迷い込んだこともあり、危険な場所となるので検討し施錠するようになりました。ホーム内では、3階～5階は施錠しておらず、見守りを行いながら階段を使って自由に行き来できます。また、拘束感を感じないように外に行きたいときに、できるだけ外に行けるような支援をしています。		
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	豊島地区の連絡会議に参加され、連携を取れるような体制づくりに努めておられますが独自の防火訓練はされていません。	○	災害対策計画を立てられて、独自の避難訓練を取り入れられたらいかがでしょうか。地域密着としての関わりを求められるには、運営推進会議に提案され、地域としての役割、ホームとしての役割について検討し地域に発信される事を期待します。

グループホームアイケア服部

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 (すでに取組んでいることも含む)
(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	栄養士が献立をたてています。利用者の状況により、粥、きざみ食、糖尿食にはマンナンライフを使ったりして配慮されています。食事量・水分量などは毎回記録され個々の摂取状況を把握されています。		
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	4階の多目的室には、仏壇が置かれ(オーナーが住職ということで)利用者の癒しの場所となっています。多目的室では、手芸・陶芸などがさりげなく展示されていたり、四季おりおりに雛飾り・節句飾りなどが飾られています。共用の空間では、ボランティアの支援を得て利用者が作られた作品を掲示や展示されています。		
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	当該ホームは、以前病院であった施設を改築したホームであるが、病室だった居室は生活感があり、広々として明るく、利用者の使いなれた家具や冷蔵庫、テレビなどが置かれ快適な空間作りがされています。		