

# 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	11
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	2
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	6
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	11
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	30

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 20 年 8 月 21 日
評価確定日	平成 20 年 9 月 29 日
評価機関名	NPO法人 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せん。

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

作成日 2008年8月31日

## 【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3-9-4 (電話) 06-4866-7181

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		
所在地	大阪市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20年8月21日	評価確定日	平成20年9月29日

〔情報提供票より〕(平成20年7月2日)

## (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	12人	常勤 7人	非常勤 5人	常勤換算 6.5人

## (2) 建物概要

建物構造	木造 造り
	2 階建ての 階 ~ 1 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	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(500,000円)	有りの場合 償却の有無	有(5年間)	
食材料費	朝食	300 円	昼食	300 円
	夕食	300 円	おやつ	100 円
	または1日当たり 円			

## (4) 利用者の概要(8月21日現在)

利用者人数	8 名	男性	0 名	女性	8 名
要介護1	2 名	要介護2	1 名		
要介護3	2 名	要介護4	2 名		
要介護5	1 名	要支援2			
年齢	平均 79 歳	最低 73 歳	最高 84 歳		

## (5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人純幸会 豊中渡辺病院 ホワイト歯科クリニック
---------	----------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

グループホームいきいき服部西は、阪急服部駅から徒歩7分、道中はゆったりとした住宅が並び、市場、保育所、小学校が近くにある、公園と緑に囲まれた環境の中に位置している。事業所は、2階建てアパートの1階部分を改造して、1ユニット定員9名のこじんまりとした施設である。日ごろの暮らしぶりは、その立地条件を生かして、雨天の時以外は、散歩や買物などで必ず外出するようにしている。調査日の昼食時の印象は、利用者が8名全員が女性ということもあり、元気な利用者が他の人の消毒を手伝い、皆で食事を楽しんでいたこと。食後の団欒を全員で仲良くかるたゲームに興じていたこと。など、暖かい大家族の生活そのものでした。

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)
	①地域に根ざした理念の作成、②同業者とのネットワーク作り、③介護計画の見直しの3点が挙げられていたが、①は新しい理念が作成されていたが、少しまとまりにかける。②の同業者のネットワークは市の協力が得られずに進展がない。③の介護計画の見直しは改善されている。
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)
	昨年の外部評価時の提案を受けて、今年の自己評価は、管理者・職員にケアマネを加えて、ミーティングを行った後、作成された。
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)
	その時々々のホームの状況を報告して、より地域に根付いた運営のありかたなどについて、意見交換をしている。この1年の会議では、19年度の外部評価の結果報告と質疑応答、同業者間の交流ネットワークのありかたなどが、取り上げられたが、ネットワーク作りは、今後の課題となっている。
重点項目 ④	家族の意見、苦情、不安への対応方法・運営へお反映(関連項目:外部7, 8)
	来所される家族には直接話をして、遠方の家族には電話で利用者の状況を伝え、家族からの要望などを、気軽に出してもらうように配慮し、出された意見等にはどんな些細な事でも、職員の会議などで検討して、運営に生かすようにしている。
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)
	近くの体育館で開催されるボランティア落語会(落研大学生による)の見物や地域の盆踊り、近くの小学校の運動会、幼稚園主催の敬老行事などに積極的に参加している。また、毎日の散歩のときなどに近隣の人から声がかかり、それ以降ホームに訪ねてきてくれる関係ができています。

## 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>					
<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	昨年の外部評価の指摘を受けて、「個人の意思や人格・人権の尊重と保険・福祉・医療及び地域・地域住民との連携で安心の生活支援」を新しい理念としているが、親しみやすさの点で充分とはいえない。	○	新しい理念作成の努力は認められるが、さらに地域の特性を表したより親しみやすい、簡潔な理念作成に取り組まれない。
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	前項の理念を利用者と家族、全職員の目に付きやすいところに掲示して、日々の運営に反映・実践の姿勢が伺える。		
<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	近くの体育館で開催されるボランティア落語会(落研大学生による)の見物や地域の盆踊り、近くの小学校の運動会、幼稚園主催の敬老行事などに積極的に参加している。		
<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	関係者は評価の意義を十分に理解している。今回の自己評価は、管理者・ケアマネ・職員がミーティングを重ねた上に作成されたが自己評価の方法に課題が残る。	○	評価をより意義あるようにするため、自己評価の実施方法を工夫されたい。例えば、年間を通じて自己評価を行うやり方で、毎月評価項目を決めて、職員ミーティングの際などに検討し、そのまとめを次年度の自己評価時に反映する等である。
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	自治会役員、老人会役員、民生委員、利用者と家族をメンバーとして、3ヶ月に1回の頻度で開催している。会議では、サービスの内容や外部評価の結果等を報告して、出された意見等をホームの運営面に生かしている。		

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	地域包括支援センターの指導を仰ぎ、課題解決の糸口を見つけ、ケアサービスの質の向上に取り組んでいる。		
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	来所される家族にはその都度に、来られない家族には電話で、利用者の状態を詳細に報告する他、毎月発行するホームだよりを送付している。		
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	家族が気軽に、意見等を出してもらえるように、面会時の話し合いや電話での会話で依頼し、どんな些細なことでも運営に生かすよう努めている。		
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	今年は、若い男性職員が入ったため、利用者も孫が出来たように明るくなり、介助時も男性ならではの力強さを発揮して、ホーム全体が活性化した。		
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	管理者、職員が研修を重ね、その場その場の雰囲気にあった介護が出来るよう日々努力している。		
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	同一法人内のグループホームとの交流の他、管理者同志が親しいグループホームとも機会あるごとに情報交換を行い、サービスの質の向上に取り組んでいるが地域の他事業所との交流は出来ていない。	○	地域の同業者と交流したり勉強会、相互訪問等を実施することは、サービスの質の向上に繋がるので、困難であっても、豊中市等関係箇所にも強く働きかけて、同業者のネットワーク作りに努力されたい。

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、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	利用予定者には、事前にホームに来てもらい、利用者と一緒に茶を飲みながら話をしたり、紹介したりして、入居後の不安を取り除き、安心してサービスを利用できるよう配慮している。		
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	職員は、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、励まされるなどの支えあう関係が出来ている。		
<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	センター方式を用いて、一人ひとりに聞き取りを行い、本人の希望や意向の把握に努めている。		
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	日々の生活記録を参考にして、家族の意見も反映させながら、利用者がより良く暮らすための介護計画の作成に努めている。		
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	介護計画の期間に応じた見直しの他、介護保険の更新・変更時や利用者・家族の要望があった場合に見直しを行っている。		

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)
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	利用者や家族の希望により、通院の付き添いや外食の経験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	月2回の定期往診、緊急時は夜半でも緊急連絡のできる親切的な医療機関が確保されており、利用者と家族の安心に繋がっている。		
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	可能な限りホームでの対応を考えているが、看護師のいない体制の問題もあり、家族とも十分に話し合い、医療施設との連携により、対処するようにしてる。		
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	日頃の介護の場面で、プライバシーを損ねることがないように、職員一同気を配り、個人記録の取り扱いにも、最大限注意している。		
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	例えば、外出する祭の服装や食べたいものを聞くなど、利用者の希望に沿って、日々が過ごせるよう支援している。		

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)
<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	利用者の希望なども聞いて、食材の買出し、料理も一緒にいき、会話しながら全員で食事を楽しんでいる。		
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	週3回を入浴日として、各人の体調なども考慮(受診日は避けるなど)して決めている。入浴は、皆楽しみにしているので、タイミングを大切にしている。		
<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	過去の思い出を大切に、一人ひとりの過ごし方に注意を払い、ビデオで映画を見る人、塗り絵を楽しむ人など、夫々の楽しみ方の支援をしている。		
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	車椅子の人も含めて、雨の日以外は、毎日必ず近くの公園まで散歩している。戸外に出ると、近隣の人たちとの出会いがあり、語らいを楽しみにしている。		
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	居室のドアには鍵をかけず、利用者の目印となるカーテンがかかっている。ホームの玄関の鍵は、最近近所で発生した強盗事件以降、家族の承諾を得て施錠している。		
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	年1回消防訓練を実施し、日ごろの災害時の常備薬の管理、人工呼吸などの救命措置のしかたなどの指導も受けている。		

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)
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	食品30品目を目標にした食事献立票や各人ごとに水分量を記録して、一人ひとりの状態に応じた気配りをしている。		
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	リビングは全員の共用空間、特技の塗り絵をしている人、ボランティアの人とトランプを楽しむ人、何処にでも見られた昔の家族風景を見るようで、心が和む雰囲気になっている。		
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	使い慣れた物や思い出の品が持ち込まれて、それまでの生活歴の延長を感じさせる工夫がある。		