

1. 評価結果概要表

作成日 平成21年 5月13 日

【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	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21年4月14日	評価確定日	平成21年5月25日

【情報提供票より】(平成 21 年 3 月 15 日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	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	18 人	常勤 5 人, 非常勤12 人, 常勤換算	16,5 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)	30,000 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) 無	有りの場合 償却の有無	(有) 無
食材料費	朝食	400 円	昼食 500 円
	夕食	500 円	おやつ 100 円
	または1日当たり 1,500 円		

(4)利用者の概要(3 月15 日現在)

利用者人数	14 名	男性	1 名	女性	13 名
要介護1	3 名	要介護2	2 名		
要介護3	8 名	要介護4	1 名		
要介護5	名	要支援2	名		
年齢	平均 83 歳	最低 72 歳	最高 94 歳		

(5)協力医療機関

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

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

阪急電鉄服部駅から徒歩3分の便利なところに位置しており、1,2階がクリニックで5階建ての3階から5階までが2ユニットのグループです。居室は3階と5階にあり、3階は、利用者が日中はホールに集まり、百人一首などの楽しみ事を職員と一緒に全員で楽しんでおられます。5階は、利用者が思い思いの活動をされており、職員が個々のペースに合わせ、支援されています。4階は、食堂兼多目的室で、音大の先生による音楽療法やエステ、美容マッサージを行ない、利用者大変好評です。ホーム全体にアットホームな雰囲気があり、職員はゆとりをもって配置されているため利用者、職員ともに穏やかに明るく楽しい事がたくさんあるホームです。

【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)
	前回の外部評価の改善点である、地域の活動や行事に進んで参加する等、管理者は職員とよく話し合い出来ることから取り組んでいます。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
重点項目②	今回、全職員で自己評価に取り組み項目の理解をすることでサービスに活かせるようにしています。
	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)
重点項目③	ホームからは利用者の近況報告等をし、特に家族からは積極的に意見が出されサービスの向上に活かしています。
	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)
重点項目④	各居室に連絡ノートをおいて意見や要望を書いてもらっています。家族会が作られており、気軽に意見が言いやすい雰囲気があり、意見や要望の内容について職員間で話し合い、改善に取り組み運営に反映しています。
	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	散歩、買い物によく出かけるので地域の方とも顔なじみでよく声をかけて下さいます。地域の老人会からは花見、お茶会、敬老会のお誘いもあります。運営推進会議に出席している民生委員や介護相談員からも地域の情報をもらっています。

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)
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	「利用者の基本的な権利が保護され、生き甲斐を持って安心して家庭的な生活ができるように支援します。」という理念がつけられています。地域の中で暮らし続けることを大切に思い実践されていますが、理念として明文化されていません。	○	地域密着型のホームとして地域の中で暮らし続けることを大切に思い実践されていますが、理念の中にも組み込まれては如何でしょうか。
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	理念を念頭に利用者に接することで介護が共有され、連携の大切さを認識して毎朝のミーティングで確認している。。理念は事務所、廊下等に掲示されている。		
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	散歩、買い物によく出かけるので地域の方とも顔なじみでよく声をかけて下さる。地域の老人会からは花見、お茶会、敬老会のお誘いもある。運営推進会議に出席している民生委員や介護相談員からも地域の情報をもらっている。		
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	今回、全職員で自己評価に取り組み項目の理解をすることでサービスに活かせるようにしている。前回の外部評価の改善点である、地域の活動や行事に進んで参加する等、管理者は職員とよく話し合い出来ることから取り組んでいる。		
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	豊中市職員、地域包括職員、民生委員、家族等の参加を得て運営推進会議を開催している。ホームからは利用者の近況報告等をし、出席者から、特にご家族の積極的に意見が出されサービスの向上に活かしている。		

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	豊中市高齢介護課の職員や介護相談員の運営推進会議の出席で市への訪問が気軽になり相談や入居者様子を聞いてもらっている。また地域ネットワーク会議や介護保険連絡会議に出席し、市との連携をとっている。		
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	利用者の居室に職員、家族共に気づいたことや連絡事項を記入するノートが備え付けており、家族とのコミュニケーションを大切にしている。		
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	家族会が作られており、気軽に意見が言いやすい雰囲気があり、意見や要望の内容について職員間で話し合い、改善に取り組み運営に反映している。		家族会が作られており、気軽に意見が言いやすい雰囲気があり、意見や要望の内容について職員間で話し合い、改善に取り組み運営に反映しています。
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	利用者との馴染みの関係を壊さないように異動や離職を最小限にするためユニット毎の職員を少人数ずつ入れ替えている。また、パートの職員も有給を設け勤務しやすい工夫をしている。		
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	外部研修受講はなるべく出勤の職員が出席するようにしている。その報告書を全職員に回覧したり、月一度の全体ミーティングで伝達研修を行っている。また第2火曜日は内部研修と決め、講師にきていただき勉強会を実施している。		
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	地域福祉ネットワーク会議や外部の研修会、勉強会に参加することで同業者との交流も広がっている。今後は相互訪問等にも取り組んでいく予定である。		

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)
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	入居前に管理者が訪問したり、ホームへ来ていただいて馴染んでもらっている。入居後は家族と話し合いながら使い慣れた家具や小物を持ってきてもらっている。		
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	本人の出来ることにはなるべく手を出さず見守っている。職員と一緒に食事の準備をしたり、リビングで一緒にテレビを観て会話を楽しんだり、トイレトペーパーなどの在庫管理を任せたり、利用者の個々の能力に合わせ、お互いの信頼関係を築いている。		
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	日々の生活記録表を活用して職員間の共有をはかり日々の生活の会話やしぐさから一人ひとりの思いや暮らし方の希望の把握に努めている。		
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	センター方式の一部を利用し、生活記録表の健康状態や日常動作等を参考に、家族会などに聞かれた家族の意向を見落とすことなく介護計画に反映するようにしている。		
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	定期的なモニタリング、アセスメントを行ない、短期目標3ヶ月、長期目標6ヶ月で見直しをしている。また、支援経過の記録等で状態の変化があった時には随時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	個別のかかりつけ医はもちろん、特に口腔ケアに力を入れているので歯科の通院は毎日対応している。理美容も個別に行ったり、買い物等一人ひとりの要望に応じた支援が行われている。		
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	利用者の入居前のかかりつけ医を大切にしている。爪水虫には皮膚科、その他耳鼻科、脳外科、歯科と専門外来の適切な受診が出来るように支援している。		
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	入居時にホームで出来得る重度化への対応を本人、家族と話している。日常的には体調の変化を出来るだけ早期に察知し、その都度医師や家族と話し合っており組んでいる。今後は終末期の支援もしていけるような体制を作っていきたい。		
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	利用者一人ひとりを目上の人と意識して、言葉かけに配慮している。各個人の記録等は事務所の書棚に保管されている。		
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	おおまかな日課はあるが、職員配置にゆとりをもたせ利用者一人ひとりの生活を大切に個人のペースに合わせて個別対応を心がけている。		

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	テレビの料理番組を見てメニューを決め職員と買い物に行き一緒に食事の準備をしたり、散歩に行ったときに摘んできたヨモギでおやつのお団子を作るなど楽しんでいる場面もよく見られる。食事も職員と一緒に会話を楽しみながら食べている。		
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	入浴時間は午後から夕食前くらいの時間帯で入浴されている。少なくとも隔日の入浴をしてもらっている。拒否の方には職員はタイミングをみながら声かけをしている		
(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	調理、盛り付け、後片づけと得意な役割があり、利用者が行いたいことを職員と一緒に見つけ出すように努めている。散歩、カラオケ、音大の先生の指導による歌教室、百人一首、ゲームと様々な楽しみを見つけ出し、楽しんでいる。		
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	日常的には散歩、買い物、ドライブと外出支援をされている。昨年は有馬温泉へ旅行へも出かけ楽しめた。		
(4) 安心と安全を支える支援					
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	ホームの前は交通量の多い車道に面しているので家族の了承を得て施錠している。各フロアは施錠はされておらず、人員配置にも余裕があるので、利用者が出かけたような時は散歩などで対応されている。		
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	消防署の立会いの下で2階のクリニックと合同で防火訓練、避難訓練をおこなっている。今後の訓練には地域の方にも働きかけていくつもりである。		

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)
(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	食事は栄養バランスよく考えて作られており糖尿病の方にはこんにゃくライスで対応している。各居室にお茶入りのポットを常備しておりいつでも飲めるようにしており個別の水分摂取量の記録もしている。献立は定期的に栄養士のチェックを受けている。		
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	3階、5階に居室とリビングがあり各フロアの壁面には季節の花の折り紙等が飾られており、利用者が集まりやすいこじんまりとした空間となっている。4階には多目的室があり手芸や歌教室を楽しむ場所となっている。		
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	各居室はそれぞれ入居前に使っていた馴染みの家具や小物、家族の写真等が飾られていて居心地のよい空間となっている。		