

1 自己評価及び外部評価結果

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	2773001280		
法人名	株式会社ケア21		
事業所名	グループホームたのしい家東淀川相川(2)		
所在地	大阪市東淀川区相川2-4-2		
自己評価作成日	令和2年5月10日	評価結果市町村受理日	令和2年8月24日

【事業所が特に力を入れている点・アピールしたい点(事業所記入)】

1ユニット9人の家庭的な雰囲気の中、利用者様の出来ることに力が発揮できるよう家事に参加し役割をもっていただきます。
生活に張りのある暮らし「ありがとう」の感謝の言葉と笑い声が響きます。
畑で収穫した金柑や野菜と一緒に収穫し国産とれたてを料理に提供しています。
重度化や看取りに関しても24時間医療連携し本人様家族様職員も安心できる体制があります。
現在コロナウィルスの影響で外出は困難ですが、出かける楽しみと食べる楽しみを支援しています。

※事業所の基本情報は、公表センターページで閲覧してください。(↓このURLをクリック)

基本情報リンク先	https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/27/index.php?action_kouhou_detail_022_kani=true&JkyosyoCd=2773001280-00&ServiceCd=320&Type=search
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	一般社団法人 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2丁目4番17号 千代田第1ビル		
訪問調査日	令和2年6月10日		

V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目No.1~55で日頃の取り組みを自己点検したうえで、成果について自己評価します

項目		取り組みの成果 ↓該当するものに○印		項目		取り組みの成果 ↓該当するものに○印	
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	○	1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらい 3. 利用者の1/3くらい 4. ほとんど掴んでいない	63	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができている (参考項目:9,10,19)	○	1. ほぼ全ての家族と 2. 家族の2/3くらいと 3. 家族の1/3くらいと 4. ほとんどできていない
57	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	○	1. 毎日ある 2. 数日に1回程度ある 3. たまにある 4. ほとんどない	64	通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている (参考項目:2,20)	○	1. ほぼ毎日のように 2. 数日に1回程度 3. たまに 4. ほとんどない
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:38)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	65	運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりが拡がったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)	○	1. 大いに増えている 2. 少しずつ増えている 3. あまり増えていない 4. 全くいない
59	利用者は、職員が支援することで生き生きした表情や姿がみられている (参考項目:36,37)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	66	職員は、生き活きと働けている (参考項目:11,12)	○	1. ほぼ全ての職員が 2. 職員の2/3くらいが 3. 職員の1/3くらいが 4. ほとんどいない
60	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目:49)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	67	職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない
61	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている (参考項目:30,31)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	68	職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う	○	1. ほぼ全ての家族等が 2. 家族等の2/3くらいが 3. 家族等の1/3くらいが 4. ほとんどできていない
62	利用者は、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らせている (参考項目:28)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない				

自己評価および外部評価結果

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
I. 理念に基づく運営					
1	(1)	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義をふまえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	全職員は経営理念に賛同し 経営理念に沿ったサービス提供をしている		
2	(2)	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	運営推進会議には町会長さんが出席 地域の行事に参加し顔なじみの関係である 買い物や修理などは地域のお店を利用している		
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	見学や介護のご相談で来訪される方に 認知症の対応方法などお話しした際 認知症への理解が深まり来て良かったと 安心されることが多い		
4	(3)	○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	二ヶ月に1回開催し町会や包括からの情報提供、利用者・家族様からのご意見・要望を聞きサービスに反映させている。議事録は家族様に送付		
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取り組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くよう取り組んでいる	匿名の近隣住民の方から苦情相談を受け 施設内で接遇マナーや虐待防止研修の会議を 重ね区役所の介護保険課に報告している		
6	(5)	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定地域密着型サービス指定基準及び指定地域密着型介護予防サービス指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	職員は人権及び虐待・身体拘束防止研修を受け身体拘束の実績はありません。 玄関のドアは施錠していますが見守りのできる時は開錠しています		

グループホームたのしい家東淀川相川(2)

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止関連法について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	全職員が研修を受け周知徹底しています。不適切な言葉づかいや虐待と思われる対応は職員間で注意し合い防止に努めている		
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	成年後見制度は現在は利用していない 職員全員が人権と権利擁護の研修を受け理解を深めている		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	契約・解約・改定時には解りやすく説明するように心がけている 家族様の不安などを理解し丁寧に対応している		
10	(6)	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望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	玄関に意見箱を設置し本社お客様相談室では苦情相談対応ができます 介護保険の更新時・面会時・運営推進会議などで本人や家族様からご意見や要望などが施設サービス計画に反映させている		
11	(7)	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている	会社には業務提案制度があり意見や考えが伝えることができ改善につながる		
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている	定年制度の撤廃で自分で退職が決められる 希望休・夏冬休を取得しサービス残業なし 賞与に関しては段位制度がボーナスに反映		
13		○職員を育てる取り組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、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	社内研修が多くあり入社時は認知症に関する丁寧な研修制度がある。社内外の研修の情報提供と援助もある		

グループホームたのしい家東淀川相川(2)

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、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	同区のグループホーム連絡会で情報や意見を交換。医師会・包括主催の事例検討会で同業者と交流。他事業所へ応援という形で交流はあるがディサービスでレクを学ぶ取り組みは現在ではできていない		
II.安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスを導入する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	入居の前の面接時にご本人・家族様の不安や要望をうかがい施設サービスに反映させている 共感し安心していただけるように傾聴している		
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスを導入する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	施設見学で雰囲気を感じて頂き面接・契約時に現状の困りごとや希望をうかがい安心安全な生活が送れるように職員間で統一したケアをしている		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスを導入する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	ご本人・家族様の希望と今何が出来るのかを把握し、できる事に力が発揮できるよう対応しています。		
18		○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、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	その人らしさをなくさないよう、家庭的な雰囲気の中で孤独にならないよう職員は会話を大切にしている。 役割やハリのある生活を提供することで誰かの役に立っていると感じられるよう支援している。		
19		○本人を共に支えあう家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場におかず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	入居時、ご本人・家族様・職員・地域が協力しご本人の生活を支援していきたいと協力をお願いします。施設行事・レクレーション・外出・家庭菜園等ご家族様や地域の方の協力で成り立っています。		
20	(8)	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	普段の会話の中に出てくる人や場所などの情報を職員間で共有している。家族様やご友人から電話があったりかけたい時に電話できるように手紙のやり取りも支援しています。		

グループホームたのしい家東淀川相川(2)

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	今日の様子で席や居場所を考え、ご利用者同士が助けあう関係を保てるように見守りをしている		
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用(契約)が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	サービスが終了した後もご近所の方にはイベントのお誘いのチラシを投函したり、近くに来たのでご家族様が立ち寄ってくださるもともあります 困りごとなどあったときには相談を受け支援できるように心掛けている		
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					
23	(9)	○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	家族様にうかがったり普段の会話や表情から思いや意向を把握、職員間で情報を共有し利用者様の代弁者として施設サービス計画に反映させている		
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	小説や編み物が好きな方には趣味のものを 持って入居して頂き、ビールが好きな方にはノンアルコールで晩酌を楽しんでいただいている。料理好きな方には盛り付けなどお願いしている		
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	利用者様の日々の様子は施設の上下間の職員 でお互いフロアの情報共有している		
26	(10)	○チームでつくる介護計画とモニタリング 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、現状に即した介護計画を作成している	更新時、状態の変化のある時などカンファレンス で話し合い本人様のニーズや家族様意向・医師 や看護師などからの意見も反映させた施設サ ービス計画を立てています。		
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を 個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら 実践や介護計画の見直しに活かしている	個別の介護記録・特記事項・職員間の連絡帳・ 診察ノートなどを共通の情報とし、重要な事は口 頭で伝えます。ケアチェック表を活用し介護計画 にも反映します。		

グループホームたのしい家東淀川相川(2)

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	利用者様に食べたい物したい事など希望を聞き職員間で相談しながら楽しい時間を過ごせるようにしている		
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	地域の行事に参加し交流を深め顔なじみになっています		
30	(11)	○かかりつけ医の受診支援 受診は、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	契約時に、本人・家族様に提携医の説明をし了解を頂いた方は月2回の訪問診療があり、かかりつけ医の方もいます。急変時も24時間医療連携ができ、他科受診や、緊急時も紹介状や診療情報で早急に適切な治療を受けられます。		
31		○看護職との協働 介護職は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が適切な受診や看護を受けられるように支援している	月に2回ドクターの診察と週1回看護師が健康管理の為に訪問。 医療連携が必要な時は提携の医師との連携を密にすることができます。		
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できるように、又、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。あるいは、そうした場合に備えて病院関係者との関係づくりを行っている。	入院中は本人様に面会したり、必要な物を届けたりします。家族様やソーシャルワーカーと連絡を取り合い退院後の生活がスムーズ出来るよう、帰設後は病状によっては訪看の協力を得ることもできます。		
33	(12)	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援 重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人・家族等と話し合いを行い、事業所ですることができることを十分に説明しながら方針を共有し、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	終末期の希望を家族様・医師・施設の三者で話し合い、病状の変化のする都度三者で話し合います。本人・家族様の希望を優先します。		
34		○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備えて、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	24時間ナースコールセンターに連絡相談が可能。 職員は常に緊急時のシュミレーションを行い、緊急時に見るファイルやADEも設置し研修も受けています。		

グループホームたのしい家東淀川相川(2)

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
35	(13)	○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全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	年二回の消防訓練を実施。訓練時は焦らず行動できるように意識しています。訓練時は近所の方・家族様にもお願いしています。町内の防災訓練に参加しています。		
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
36	(14)	○一人ひとりの尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	人権・人格を尊重しプライバシーに配慮一人ひとりに合った声掛けをで対応している職員は人権研修・虐待の研修を学び、利用者様を尊重しユマニチュードを実践している		
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	最大限自由意思を尊重しできる限り希望に沿うように心がけている利用者様が自己選択できるような二者択一話法や入浴時は衣類を自己選択できるように働きかけている		
38		○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	個々のリズムに合わせ寄り添い希望をお聞きし決して無理強いはいないように心掛けています。		
39		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している	二か月毎に訪問美容がありカット・毛染め・パーマなどできます。その日の気分に合わせて洋服も選んでもらっています		
40	(15)	○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	食べたい物のリクエストにお答えして食べる事の楽しみを大切にしています お好みや焼きそばなど目の前で一緒に作って食べます		
41		○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	タイヘイのゼロクックを使用 飲み込みの状態に合わせてミキサーにかけたりエンシュアリキッドをゼリーにしたり工夫しています。飲み物は本人様の希望や好みの飲み物を提供し水分量確保に努めている		

グループホームたのしい家東淀川相川(2)

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないよう、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	毎食後、自分のできる人はご自身で、歯磨きの気分でない人にもお声かけは行っている。月2回希望される方のみ歯科医が訪問。歯科衛生士の助言・指導を受けています。		
43	(16)	○排泄の自立支援 排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして、トイレでの排泄や排泄の自立にむけた支援を行っている	個々の排泄サイクルを把握しトイレで排泄ができるように心掛け誘導しています。		
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	職員は便秘が心身に及ぼす影響は周知しています。自然な排便となるよう乳製品や水分をしっかりと摂ってもらったり下剤も医師の指導の下使用している。		
45	(17)	○入浴を楽しむことができる支援 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、職員の都合で曜日や時間帯を決めず、個々にそった支援をしている	お風呂に入る気分でない人には無理強いはしない。誘い方を工夫し入浴剤や会話で楽しい時間になるよう努めている。同性介助にも対応		
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	食堂で転寝している人にはお声掛けし、日に2回くらいはお部屋で休んでいただいている		
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	薬の変更のある場合は薬ノートで確認し副作用など十分に理解している 誤薬防止に名前・日付を二人で確認している		
48		○役割、楽しみごとの支援 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、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	家事に参加いただき感謝の気持ちをお伝えし、それが張り合いや喜びになるよ又、コミュニケーションを図り今、食べたいものを聞き出来る限り提供している		

グループホームたのしい家東淀川相川(2)

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
49	(18)	○日常的な外出支援 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に努めている。又、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	現在はコロナウィルス影響で外出は難しいが地蔵盆・餅つきなど地域の方の協力のもと参加。 兄弟姉妹での旅行や通夜・葬儀にも家族様の協力で可能である		
50		○お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している	お金は事務所で管理。一緒に買い物に行き買いたいもの購入し会計は見守りのもと本人様にしている		
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	電話はご家族の許可があれば自由にしています。 切手を購入したり手紙を出しに一緒に出掛けます。 年賀状が届いたり電話の取次ぎも行っています		
52	(19)	○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)が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激(音、光、色、広さ、温度など)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	掃除を一緒にしたり季節感のある飾りやイベントも一緒に作成している 花や畑で採れた野菜や果物を飾っている 居室には温度計・湿度計を取り付け空調管理をしている。		
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	話の中に入れていきやすいように配慮したり お部屋でいつでも好きな時に心地よく休めるよう 衣類・寝具・室温・換気等に気を付けている		
54	(20)	○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	入居時に今まで使っていた家具・洋服・日用品等を持ち込んでいただき馴染みのある空間を作ります。好きな本・人形・写真、ご主人の位牌・仏壇もあります。		
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	環境整備は徹底しトイレは大きな字で解りやすく表示。 本人様のできることは時間がかかっても優しく見守り自立を支援しています		