

# 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	2773300906		
法人名	社会福祉法人 ヒューマンライツ福祉協会		
事業所名	高齢者 グループホーム なでしこ 3階		
所在地	大阪市西成区南開1-6-10 アイビスコート2階・3階		
自己評価作成日	平成28年10月1日	評価結果市町村受理日	平成29年1月20日

※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	<a href="http://www.kaijokensaku.jp/27/index.php?action_kouhyou_detail_2016_022_kani=true&amp;JigyosyoCd=2773300906-00&amp;PrefCd=27&amp;VersionCd=022">http://www.kaijokensaku.jp/27/index.php?action_kouhyou_detail_2016_022_kani=true&amp;JigyosyoCd=2773300906-00&amp;PrefCd=27&amp;VersionCd=022</a>
----------	---

## 【評価機関概要(評価機関記入)】

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2丁目4番17号 千代田第1ビル
訪問調査日	平成28年11月8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)】

<食事>最後まで口から美味しく食べていただけるように、訪問歯科との連携を密にし、毎日食事前には歌を歌って、嚥下機能向上及び誤嚥性肺炎の予防を目指しています。個別に何が食べたいのかを聞きだし、外食機会をできる限り設けています。<地域・家族との交流>地域行事に積極的に参加し、セラピー犬との交流や中学生のコーラス部が来て演奏していただいたり、ボランティアを活用し、居住者様の将棋の相手をしていただいたりしています。施設の行事には、家族様もたくさん参加していただきご協力いただいています。<医療>高齢化に伴い、少しの異変でも気になることがあれば、報告しています。<雰囲気づくり>家庭的で親しみやすく、いつでも家族様に遊びにきていただけるように努めています。<外出>今年は一泊旅行へ行きました。

## 【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】

--

## 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くらいの 3. 利用者の1/3くらいの 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と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、安心して暮らしている (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
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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	個々の尊厳を大切に、できる事はご自分で行っていただき、自信や満足感を味わっていただくことで生きがいを感じて、充実した生活を送っていただけるように努めている。		
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	中学生のコーラス部に来ていただき、演奏会を開催し皆さん大変感動された。セラピー犬にも来ていただき、普段笑顔の少ない方も、動物と触れ合うことで、とても素敵な表情をされていた。地域の盆踊り大会に全員参加できた。		
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	運営推進会議で、認知症についての勉強会を開催し、ご家族様からも色々なお話を聞くことができた。		
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	ご家族様からの貴重なご意見をいただくことで、今後のサービス向上につながっている。日々の居住者様の様子などをご家族様にお伝えすることで、安心していただくことができている。		
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	介護保険のことで分からなかったり、疑問に感じたことはすぐに、関係機関に連絡し、問題解決につなげている。ケースワーカーや民生委員とも密に連絡を取っている。民生委員さんからは、「何かあればいつでも協力します」と声を頂いている。		
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	身体拘束はもちろん、常に居住者を敬う言葉使いをするように意識している。いつでも、お客様が来所しやすいよう玄関は、日中開錠している。		

高齢者グループホームなでしこ(3階)

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	会議にて職員に周知・勉強会をしている。		
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	地域包括の協力もあり、2名の居住者に後見人が就いた。		
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	できるだけ分かりやすくお伝えできるように努めている。質問についても、納得していただけるまで丁寧に答えるようにしている。その場で分からないことは、調べて後日きちんとお伝えするようにしている。		
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	運営推進会議にて家族様のご意見を伺っています。玄関には、ご意見箱を設置しています。法人によるアンケートも年2回行い、ご家族様にも報告しています。		
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	毎月の職員会議にて、職員に意見等を出してもらっている。日々の中で、話しやすい雰囲気づくりになるよう心掛けている。出た意見は、全体に周知し、ケアの向上につなげている。		
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	職員の良いところを、なるべく褒めるようにし、やりがいや自信につなげられるようにしている。半年に1度評価面談を行っている。		
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	研修に参加している。事業所内での研修も開催し、職員のスキルアップにつなげるように努めている。		

高齢者グループホームなでしこ(3階)

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	大阪市GHネットワークの研修に参加している。		
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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	入居前には、何度でも見学に来ていただき、安心して入居できるようにしている。		
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	ご家族様の不安に思うことに耳を傾け、一緒に問題解決できるように、助言等を行う。		
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	福祉用具等、家族様と話し合いながら必要なサービスを検討している。		
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	できる事を見極め、なるべくご自身で行っていただき、今までの生活が継続できるように努めている。		
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	居住者に何か異変があれば、すぐに報告している。来所された時は、楽しい時間を過ごしていただけるようにサポートし、日頃の居住者の様子を伝え、安心していただくようにしている。行事には、できる限り参加していただけるようにしている。		
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	商店街に買い物に出かけたり、以前の自宅付近を散歩したり、好きなお芝居を見に行っている。ご友人が遊びにこられる方もいます。		

高齢者グループホームなでしこ(3階)

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	毎日の家事を皆さんと協力して行い、できない方がいればできる方が助けてあげ、良好な関係を築かれている。		
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	退所(引っ越し)された方に会いに行き、お話しさせていただくことができた。		
<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>					
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	会話ができない方が、窓の外を指さしたので、外に行きたいというのが分かり、近所を散歩することができた。		
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	サービスや関わり、その方の生活歴を知ることから始まるので、できる限り昔のお話をたくさんしていただき、人となりを知ることに重点を置いている。		
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	高齢者のため、毎日の体調の変動の大きい方もおられる。個々の状態に合わせて、その方に合った暮らしをしていただくように努めている。		
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	各専門家を交えて、家族・ご本人と担当者会議を開催している。		
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	日誌は、誰が見ても分かりやすく記載している。医療ノートをフルに活用することで、その方の状況が一目瞭然で分かるようになった。		

高齢者グループホームなでしこ(3階)

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	「服が欲しい」と希望された居住者がいたので、すぐに家族様につなげると、一緒に買い物に行く時間を設けてくださった。生け花の先生にも、定期的に来ていただき、お花の好きな方は楽しみにされている。		
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	盆踊り大会に参加。隣の保育園の運動会にも、見学にいくことができ、子供を見て喜ばれていた。		
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	基本的には往診だが、家族の希望があるため、眼科・歯科の通院を定期的に行っている。		
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	何か変わったとがあれば、すぐに訪問看護へ連絡している。すぐに駆けつけてくれたり、適格な支持のもと支援することができている。		
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。	入院時は、病院との情報交換を密に行う。ご家族とも密に連絡を取り合う。退院後の受け入れを万全にするために、定期的に病院に連絡し、現状の居住者の状態の把握に努める。		
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、事業所でできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	終末期の研修を行い、看護師にも話を聞くなどして知識を高めている。緊急時マニュアルも置いている。		
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	年2回の避難訓練を行っており、各ユニットでも行っている。緊急時マニュアルを置いている。		

高齢者グループホームなでしこ(3階)

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	アイビスコートの避難訓練に参加した。		
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	分かりやすい言葉で、丁寧に話し、常に感謝の気持ちを持って接している。		
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	意思表示や発語が難しい方もいらっしゃるため、その方の表情などで感じ取れるように努めていたりホワイトボードを活用して話しやすい明るい雰囲気づくりをしている。		
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	本人が朝に眠たいと言えば、時間をずらしてゆっくり起きていただくようにしている。飲み物を提供する際、「温かいものがいい」とおっしゃれば、希望に沿って今、飲みたいものを提供する。		
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	朝の洋服は、季節に合ったものを本人と一緒に選んで着ていただいている。		
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	毎日の洗米、野菜の皮むき、食器拭き等は居住者で行なっていただいている。包丁を使える方に関しては、スタッフが見守ることで行っていただく。		
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	食事や水分量が減ってきている方に関しては、なるべく食べたいものを好きな時間に食べていただくようにしている。水分に関しても、ゼリーにしたり、とろみをつけたり、工夫をしている。		

高齢者グループホームなでしこ(3階)

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	毎食後必ず、口腔ケアを行っている。歯科衛生士のケアも充実しているため、口腔のトラブルも早期発見につながっている。 毎食事前に歌を歌って口腔体操を行っている		
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	排泄チェック表を記録し、定期的にトイレ誘導を行っている。できないことをお手伝いし、羞恥心に配慮している。		
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	毎朝ヨーグルトを提供したり、野菜じゅーずを飲んでいただいたり、便秘にならないように気を付けている。頑固な便秘の方に関しては、往診時に相談し、薬の調整をしていただく。		
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	入浴の拒否がある方に関しては、無理に声をかけせず、気分の良い日に入りたいときに入らせていただく。ご家族様と入浴される方もおられた。		
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	就寝時間は、みなさんバラバラのため、居室でテレビを楽しんだり、リビングでおしゃべりを楽しんだり、安心して睡眠できるようにしています。		
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	服薬する際は、必ず声だし確認をし、2重チェックを行っている。新しく処方された薬に関しては、副作用が出ないか、しばらく注意して観察するようにしている。		
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	お寿司が好きな方には、近くの回転寿司に外食に行ったり、色塗りが好きな方には、塗り絵をしていただいたり、その方が今したいことをしていただけるように努めている。		



高齢者グループホームなでしこ(3階)

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	旅行が趣味だった方と、1泊の旅行に行くことができた。温泉にも入り、喜んでいただくことができた。		
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	お金の支払い能力がある方には、買い物時お財布を渡して支払っていただいている。		
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	毎年、家族様やご友人に年賀状を出したり、娘様に電話をかけてお話しされていた。		
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	居室には、写真やカレンダーを飾り、仏壇やテレビ、テーブルを置くことで、以前の生活の継続を目指している。朝は、カーテンを開けて光を取り入れ、外気と室温の差に気をつけています。 季節感が感じれるように、壁には季節に合った飾りをしています。		
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	居室で自分の時間を過ごされたり、リビングで他の方とお話を楽しんだり、眠たくなればお昼寝をしたりと、自宅にいるように自由に生活していただいている。		
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	今までご自分で使っておられた布団・仏壇・写真…お好きなものを持ってきていただくことで、本人の居心地の良い空間で過ごしていただく。		
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	居室を間違えないように、暖簾やネームシールを貼ったり、字や時計が読めない人には、イラストで分かりやすくするなどしています。		