

### 1 自己評価及び外部評価結果

#### 【事業所概要(事業所記入)】(3階フロア)

事業所番号	0794800033		
法人名	社会福祉法人はるかぜ福祉会		
事業所名	グループホーム華まつばら		
所在地	松原市松ヶ丘1丁目10-61		
自己評価作成日	平成29年5月12日	評価結果市町村受理日	平成29年7月18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	
----------	--

#### 【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ニッポン・アクティブライフ・クラブ ナルク福祉調査センター		
所在地	大阪市中央区常盤町2-1-8 FGビル大阪 4階		
訪問調査日	平成29年6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)】

施設という限られた空間で過ごして頂くことになるので、年間計画に沿って、季節感を味わいながら、また併設の通所介護とも協力しながら明るく生活して頂けるよう努めています。  
 また、ご入居者様も年を重ね高齢化し、健康面の不調や身体機能の不安を抱える方も多くおられます。こういった不安に対し、協力医療機関と医療連携における担当看護師と連携を図りながら、生活の基盤となる健康保持をお一人おひとりの状態に合わせて支援しています。  
 長く利用する中で認知症の進行もみられることがありますが、ご家族様とも協力し合いながその人に合った対応を心がけ、落ち着いて生活できるよう寄り添う姿勢を大切にしています。

#### 【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)】

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) ○	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) ○
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) ○	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) ○
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) ○	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) ○
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) ○	66	職員は、生き活きと働けている (参考項目:11,12) ○
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) ○	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 ○
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) ○	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 ○
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、安心して暮らさせている (参考項目:28) ○		

# 自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

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	開設時に作成した理念をスタッフルームに掲示する事で常に意識できるよう努めている。		
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	夏祭り開催のお知らせを近隣住宅にポスティングし、実際にお子様連れで参加頂いて施設を知る機会にしている。		
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	毎年、松原市の委託事業である家族介護教室を開催している。		
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、そこの意見をサービス向上に活かしている	引き続き、行事や活動内容、事故や苦情等の報告をおこない、委員との談話や質問への応答により意見を頂戴している。		
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	主に運営推進会議への出席および議事録の提出により運営状況を報告している。またグループホーム連絡会でも市担当者との懇談している。 適正運営に関しては、松原市福祉指導課に相談し助言を受けている。		
6	(5)	○身体拘束をしないケアの実践 代表者および全ての職員が「介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	安全管理上の施錠(非常口やエレベーター、玄関)は継続している。研修で身体拘束について学ぶとともに、声掛けにも身体拘束につながる内容はないか、注意を払っている。		
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	毎年、系列法人と開催する内部研修や外部研修の伝達により人権問題や虐待防止について学んでいる。家族様のご状況によっては、外泊後の心身の状態を確認し適切な機関に相談を行うなどの支援も行った。		

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
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	主に、入居時の家族面談において成年後見制度に関する情報提供を行っている。研修では、人権擁護の研修内で成年後見制度について学んでいる。		
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	契約締結時には対面で読み合わせを行い、一つひとつ内容を確認している。改定の際は、窓口にて個別に説明しご理解いただいている。		
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	窓口対応(毎月の支払い時等)やサービス担当者会議で意見聴取する機会を設けている。入居者の処遇に関わることはすぐに職員間で検討し改善等努めている。		
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	職員会議の内容を管理者及び介護主任会議で検討する機会を設けている。個別に面談する機会を設けたり、日頃から声を掛け合うなどして意見を引き出すよう努めている。		
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	毎年、事業所ごとに目標を立て、それに基づく個人目標を設定して取り組んでいる。目標の達成状況を中心に半年ごとに面談を行い意欲向上を支援している。		
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	系列法人での内部研修参加及び経験に応じた外部研修参加と伝達研修を併設事業所ともに行っている。介護全般に関するチェックシートで自己評価・上司評価により振り返る機会を設けている。		
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	グループホーム連絡会への参加により他施設との交流を続けている。また連絡会主催の研修によりサービスの質向上を図るとともに交流の機会としている。		

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>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	管理者もしくは計画作成担当者、介護主任等が本人の住まいを訊ねお話を伺う機会を設けることで導入段階での関係づくりに努めている。		
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	入居申し込みから始まり、入居段階での面接や入居後の面接で「いつでもどんな事でもおっしゃってください、気付いた時にお電話でも結構ですよ」と声をかけて関係づくりに努めている。		
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	面接内容によっては、ご家族様等の許可のもと担当の居宅ケアマネジャー等とも連絡を取って入居サービスの必要性を見極めるようにしている。在宅生活継続の可能性があれば、その方向でも助言している。		
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	出来そうなことを一緒に行いながら役割を担って頂いている。実際に、丁寧な仕事ぶりに感心させられる事も多く、助け合う関係であることを実感している。		
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	いつでも面会に来て下さいと声をかけている。面会時の様子について伺い、ご家族様だからこそわかる事があることがあり安心されている様子であることをその都度お伝えしている。		
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	ご家族様の協力を頂いて寺社参りや美容室に行っている。出掛ける時には最近のご様子を伝えることで外出先で困ることがないように努めている。		
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	お互いの人間関係や認知症の進行程度、性格等に配慮して、一緒に活動したりソファでくつろいでいたりしている。その中で入居者同士「心配ないよ」と声を掛け合う様子が見られる事もある。		

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
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	入院中の医療機関に面会に行きご家族様とお話するなどして精神的な支援を行っている。また、お電話で近況をお聴きする事もある。		
<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>					
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	入居前にご自宅での過ごし方やこだわりなどの情報を収集している。ご本人様に確認できない場合はご家族様に情報提供いただき、継続できる方法をご家族様、職員とともに検討している。		
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	入居前の面接で情報収集している。またご了解のもと担当の居宅ケアマネジャーや相談員等に情報提供を依頼している。実際の住まいに訪問する事で生活環境の把握にも努めている。		
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	一緒に行動してみて、先ずご自分で頂く様促したり出来そうなことを試したりすることで、持っている力の把握や心身の状態を把握している。これらを引き継ぎや記録に残す事で職員全体で把握するよう努めている。		
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	プラン作成に当たりカンファレンスを実施しアセスメント内容のチェックやサービス内容を検討している。		
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	介護記録や申し送りノート等のツールを活用して情報共有を図っている。また、カンファレンスではこれら情報を再確認する事で計画の見直しに役立っている。		
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	「やったことがない、できない」と考えず、「どうすれば実現可能か」という視点を持つよう努めている。		

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
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	例えば、ご本人様やご家族様になじみの美容室を確認して、可能であれば継続利用を家族とともに検討する事でこれまでの生活から切り離されることがないように支援している。		
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し、納得が得られたか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	ご希望により協力医療機関の往診を利用されることが多い。ご希望によってはこれまでのかかりつけ医への受診を支援し、了解のもと診察に同席する事で日頃の様子をかかりつけ医に報告している。		
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	契約している医療機関の看護師に日々の状態を報告し、健康管理を受けている。また、看護師の判断により受診を支援するなど、適時必要な医療が受けられるよう支援している。		
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	入院決定すれば介護サマリーを送付し病院関係者に情報提供している。入院中のご様子について関係者と連絡を取り、スムーズな退院受け入れに努めている。		
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、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	重度化や終末期の対応については、今の状態について具体的な説明を医師や管理者から行い、事業所で対応可能な範囲とリスクについてご理解いただいている。その内容をチーム内で共有し、支援している。		
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	救急時の対応について、入居時に研修を行っている。また、対応マニュアルを掲示する事で常に確認できるようにしている。		
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3回の消防避難訓練で、主に夜間を想定して実際にご利用様を避難させる訓練を実施している。		

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>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	「人生の先輩に学ばせて頂く」という姿勢を忘れず言葉かけや対応をしている。お一人おひとりの話す調子に合わせることもあるが、馴れ馴れしい言葉遣いにならないように注意している。		
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	必ず本人の希望を聞くように心がけている。助言を求められた場合は一緒に考えるようにしている。思いの表出が難しい方は、表情などから汲み取るようにしている。		
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	忙しい時にはつつい職員のパースになってしまうことがあるが、できるだけ入居者様のペースに合わせるよう心掛けている。		
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	毎朝髭剃りをして頂いたり、一緒に服を選んだりしている。重ね着が過ぎたり、上下のバランスがおかしい時にはさりげなく声をかけている。		
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	一緒に盛り付けをしたり、メニューを書いたり読み上げたりと役割分担して食事準備を行う。食事中はリラックスできる音楽を流し、できるだけ自分で召し上がって頂くようにしている。介助が必要な方には「〇〇ですよ」と言いながら介助している。		
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	食事摂取量や水分摂取量をシートに記入して把握しやすいようにしている。体重の変動や採血データにより個別の栄養管理も行う。味覚の変化により食べられるものに変化が生じた場合は、医師にも相談しながら食べられるものを提供している。		
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	起床時、毎食後に歯磨き等口腔ケアを行っている。できることはご自分でして頂くが、できない部分は介助。また歯科医や歯科衛生士の助言によりスポンジ清拭や歯間ブラシを介助している。		

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
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	排泄記録から排泄パターンを把握し、職員間で話し合ってトイレでの排泄を介助している。失禁が増えたからと安易にオムツに頼らず、時間を調整したりしばらくトイレに座っていただいたりするなど工夫している。		
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	しっかり水分摂取して頂き、トイレでは腹部のマッサージをしたりして排便を誘導している。		
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てしまわずに、個々にそった支援をしている	入浴により不穏になったり入浴を拒んだりという方には個別に対応している。入浴できなければ足浴してみたり工夫している。		
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	体調等を考慮して横になる時間を設けてゆっくり過ごして頂くようにしている。夜は習慣に合わせて眠りにつくころあいにベッド誘導し休んで頂くなど個別対応により安心して休んで頂けるよう支援している。		
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	薬剤情報シートがいつでも閲覧できる状態になっている。また薬の変更・追加があれば情報シートと共に引継ぎを行い把握に努めている。副作用に関する注意も看護師から情報提供される。		
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	「テレビが好き」「手作業が好き」「本が好き」「毎日新聞を読む」など一人ひとりの過ごし方に応じて楽しんで頂いている。また歌が好きな人が職員と一緒に歌っていると他の方も一緒に歌うといったなごやかな時間も持てている。		
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	散髪に出かけたり本屋に行ったり、職員の買い物と一緒に買って買い物を楽しんだりしていただいている。希望を聞くことは難しい方も多いが、これまでの生活の様子から個別に対応している。		



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
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	希望に沿って、ご自分でお金をもって自分で支払う事を支援してきたが、わからなくなってしまい家族の希望でお預かりすることになった。また、外出した時には、支払い時には預かっているお金をお渡しし支払いをして頂いている。		
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	ご本人の希望があれば電話をかけるお手伝いをしている。年賀状を出したり、ビデオレターを作成したりということもあった。個別に届く御葉書などはご本人様にお渡ししている。		
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	ベランダには四季の花や野菜を育てている。また入居者とともに季節に合った飾りつけを作り飾っている。		
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	気が合わない関係もあるので、お席に誘導する時には配慮している。テレビを観たければソファに、手仕事が好きななら自分のテーブル席にと、好きなどころで好きなことをして頂けるようにしている。		
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	昔の写真や個人の作品などを飾っている。ご家族様がお好きなものを飾って下さる事もあり、居室内は安全面に配慮しながら好きに使って頂いている。		
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	居室前には表札を掲げて部屋がわかるようにしたり、トイレの扉の色が居室と違うので一人でトイレに行けたりと自分の力を活かして頂くようにしている。		