

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	2791600162		
法人名	大都美装株式会社		
事業所名	グループホーム明日葉（2階ユニット）		
所在地	吹田市南吹田2丁目3番16号		
自己評価作成日	平成26年10月29日	評価結果市町村受理日	平成27年2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	
----------	--

【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 MIRO谷町 4階
訪問調査日	平成26年11月26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)】

管理者が変わり、接遇に力を入れている。他の施設に負けない明るさ優しさ丁寧さを売りにしている。外出や行事にも力を入れている。

【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)】

4代目管理者の介護職の経験値からの意欲と指導力・総括力、従来からの職員と新入職員との融合から生まれるケア力の向上が利用者の信頼と安寧の源となるであろうことを希求する。接遇全般の見直しから始まる一層のケア力の強化、地域との交流を起点に地域福祉の拠点としての位置づけへの努力、地域周辺にたいしての認知症への理解と支援についての啓発にも取り組む姿勢が維持進展されることを期待する。

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くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 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、活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

〔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	
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	「地域で深める優しさの絆 食事が育む健康な暮らし」を事業所理念とし、管理者及び職員全員が共有し実践につなげている。	楽しい食事で健康を維持し、地域での絆に守られながらの暮らしを支援することを目標に、日々のケアにチームワークの力を活かしたいとしている。		
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	10月29日に明日葉近くのコスモス畑に入居者と入居者とコスモス摘みに行った。地域の方との交流を図っている。近くの保育園と交流している。	自治会長・民生委員からの地域情報を活用しての交流の継続と、地域行事等への積極的な参加に努めるとしている。途絶えていた近在の保育園との交流を再開し、地域防災訓練に管理者と職員が参加する予定も持っている。		
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	1階のデイサービスを利用し、認知症カフェを開催する予定。介護認定を受けておられない方のお手伝いもさせて頂いている。			
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、そこでの意見をサービス向上に活かしている	2か月に1回運営推進会議を実施し、入居者との外出状況や行事への取り組みの報告をしている。地域の状況を地域の方々にお聞きしている。	開催期・会議内容は概ね妥当と容認するが、利用者の参加がないこと、家族の参加回数の少ないことが課題である。	管理者の交代を機に、家族への参加要請と、役職に拘らない地域からの構成員の拡充での活性化とその活用を期待する。また家族への会議録配布を望む。	
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に取り組んでいる	吹田市の会議に出席し、密にさせてもらっている。生活福祉課、介護保険課とも連絡を密にとっている。	公的援助を得ている利用者が約半数を占める中で、各担当課との連携は業務の如何を問わず綿密なものを要し、介護保険事業者の各種連絡会等へ参加して情報交換も積極的に行っている。		
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	市の指導の下、「高齢者虐待防止関連法」についてユニット毎にマニュアルを作成し、虐待と思われる事例を発見した際の通報先を掲示し啓発に努めている。	拘束については心身ともにその弊害をよく理解し、日常の些細な行為にも注意を怠らないよう努めている。事業所内(1階～3階)は自由に行き来でき、玄関は外部からのみ電子ロックを利用している。		
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	管理者は、常に危機管理を徹底している。入居者の内出血や傷を確認したら、原因を突き止める。再発しない様に指導している。			

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
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	十分行っている。		
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	契約の際は、必ず家族同行で実施。 家族の不安や疑問を全て解決をして、納得してもらっている。		
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	玄関横にご意見箱を設置している。面会等の機会ある毎にご家族と話あう時間を持ち、ご意見を伺いながら、運営に反映させるように努めている。管理者が毎月家族への手紙を送っている。	面会時を有効に使うと共に、管理者からの手紙によって信頼関係を築き、意見・要望を聞きだしやすくしたいとしている。	
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	半年毎に職員の個人面談を代表者と管理者が行っている。ユニット毎のミーティングや、申出があれば、個別に意見や提案を聞き、リーダー会議で検討したうえで職員にフィードバックしている。	リーダーを中心にしたユニット毎の会議を軸に、全体会議を設け意見・要望等を収集する仕組みを整え、半年ごとの個人面談にも力を注ぎたいとしている。	
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	個々のシフト希望は可能な限り優先的に叶え、労働意欲を高める努力をしている。雇用契約の変更の申し出は可能な限り受けている。半年ごとの評価時には「前向きになれる評価」を心がけている。		
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	無資格者には3級ヘルパー取得を勧め全員が取得した。就業中に研修を重ね、日常の小さな事柄や基礎を確認する作業を積み重ねている。更なるスキルアップを目指している。		
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	介護保険事業者連絡会に所属し、交流は活発である。現在、事業者間の相互見学や研修に取り組んでいる最中である。この交流が活発化し、入居者同士の交流に発展することを期待している。		

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
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	毎日、挨拶をし、言いやすい雰囲気をつくるように努めている。いつもと違う表情をしていると訪問し、話を聞いている。		
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	いつでも話を伺うことを伝えている。		
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	本人・家族の要望を聞き、職員とも話し合いながら支援する		
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	常に声掛けを行い、少しずつ一緒に行うことを増やしていく		
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	日常の様子や何か変化があれば面会時や急ぎの時は電話して支えていくようにしている。		
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	二ヶ月に1回のペースで入居者の行きたい場所にお連れする取組をしている。	階下のデイサービス利用者との交流支援のほか、昔を偲んでの居酒屋に同行などをきっかけに、馴染みを辿り出合いを楽しむ機会を増やしたいとしている。年賀状各人2枚を用意して発送の用意を進めている。	
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	無理強いをしない程度でレクリエーション等に誘い良好な人間関係を築けるようにしている		

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
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	相談があれば応じる		
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	本人の意見を聞くことに努めている。本人の意向が分からない時は家族・職員と本人の気持ちを推察する。	各人への担当者を決めて、普段の会話から気付きを深め広げるなかで、できること・やりたいこと・いやなことなど暮らしへの思いをくみ取ることに努めている。	
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	本人・家族・事業所等より話を伺い環境を整えるよう努めている		
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	日常の様子に気を付けて観ている。		
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	本人の希望を伺うようにしている。家族・職員等より現状の様子を話し合い反映するようにしている。	3ヶ月毎のモニタリングとサービス担当者会議でケアの確認と展開を検討し、利用者と家族の意向を反映した介護計画の作成とその見直しを図っている。	
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	日々の様子は各職員が記録を行い、各階リーダーがケアマネ、管理者に相談し、介護計画の見直しをしている。		
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	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	ご近所の方と散策時に挨拶や会話を交わすことができるよう支援している。		
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	家族から不明な事があれば往診医から直接連絡をしてもらっている。	利用者15名中14名が協力医療機関の医師をかかりつけ医として月2回の往診をうけている。他の専門科受診には同行支援を行っている。	
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	介護職が入居者と接する事が多く、いつもと違う事があれば、すぐに看護師、ケアマネ、管理者に報告し適切な受診をしている。		
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	入居者が入院した際には、管理者かケアマネがお見舞いに必ず行く様にしている。その際に、病院の方と密に連携を図っている。		
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	取り組んでいる	看取り経験1回を有しているが、ホームでの看取りについての具体的な指針の用意はない。入居時の延命措置に関する意志確認書があるが、具体的な話し合いの形跡は確認し得ない。	ホームでの看取りは社会的にも要請が高い現状がある。協力医との連携も含めて具体的な指針を決め、職員体制についてもその用意が必要と考えられる。管理者交代を機に検討を進めることを期待する。
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	マニュアルを作り、緊急時に必要な書類はすぐに取り出せるようにし、職員に伝えている。		
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2回の訓練を行っている。	年2回の規定以外に、地域の防災訓練への参加もあるが、非常勤も含めた全職員の体験には至っていない。備蓄に関しても不十分である。	想定し得る災害について、繰り返しの訓練で利用者と全職員が体験的に不備不足がないこと、備蓄品・防災具各種について事業所を上げての再検討を望む。

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
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	対応するよう心がけている	ひとり一人への尊重を接遇の基本として意識付け、言葉からはじまり目と動きが連動してのケアに心が動くことに気づく職員でありたいと努力している。	
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	声かけを行い希望を聞くようにしている		
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	個別に話しかけて聞くようにしている		
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	着替えの時などでできる人は一緒に選んでいる。化粧をご自身でしている入居者もいる。		
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	食後の下膳は入居者半数の方がしている。食器洗いは1名の方がしている。	職員の中の調理担当2名を中心に医師の注意も参考に献立をたて、買い出しを行い、常に美味しい・楽しい・旬の食事をと心掛けている。匂いと音が期待を誘い、職員共々の笑顔とご馳走さまの声で完食です。	
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	記録やその日の様子を見て行っている		
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	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
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	記録や本人の様子を見ながらできるだけ自立してトイレでできるよう支援している	個々人の機能や習慣の熟知により、自尊心を損なわない気遣いの誘導で排泄支援を行うよう努めている。	
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	朝食時にはヨーグルトを摂取している。		
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	本人の意向を聞いて行っている	週2～3回を基本に、2階と3階を交互に午前と午後に入浴を準備して、柔軟に、毎日入浴したい人にも対応している。	
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	状況をみながら支援している		
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	薬の変更があれば連絡し支援と変化の確認を行っている		
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	各個人に合わせてできるだけ支援している		
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	本人の希望を聞き、二ヶ月に1回行きたい所に外出している。	ドライブで行きたいところ、例えば十三～服部緑地に、阿倍野ハルカス～新世界界隈にと、極力希望に応えると共に、日常の近隣散歩や買い物同行、外気浴などの機会も増やしたいとしている。	

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
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	本人の意思で現金を所持している人もいる		
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	希望があれば支援している		
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	工夫するよう心掛けるようにしている	適度の通風・採光・広さを得たりリビングは、手作りカレンダーや外出時の嬉しい笑顔の写真などで心地よい雰囲気を保っている。今少し、緑や生花での潤いも演出したいとしている。	
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	テーブルやソファを少し離して居場所を作っている		
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	個人の物を持ってきてもらっている。	夫々の事情に合わせた持ち込みでその人らしく整えられて、4年弱の暮らしが居心地良く継続されている様子が窺える。	
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	写真や字でわかるように表示している。		