

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	2775004837		
法人名	メディカル・ケア・サービス株式会社		
事業所名	愛の家グループホーム東大阪加納(虹)		
所在地	大阪府東大阪市加納1-4-35		
自己評価作成日	平成29年6月25日	評価結果市町村受理日	平成29年9月19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	http://www.kaijokensaku.mhlw.go.jp/27/index.php?action=kouhyou_detail_2015_022_kani=true&JigyosyoCd=2775004837-00&PrefCd=27&VersionCd=022
----------	---

【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29年7月19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)】

閑静な住宅街の中に愛の家グループホーム東大阪加納は建っております。四季折々の草花に囲まれ常に季節を感じて頂いております。敷地内には畑があり旬の作物を丹精込めて入居者様とスタッフが寄り添い栽培しております。
入居者様へは、常に尊敬の念を持ち、お一人お一人の尊厳を大切にしております。その方らしい今までと変わらない当たり前の生活を送って頂ける様に、全職員で考え実行に移しております。いつ来られても変わらないおもてなしを心掛け「ここで良かった」と皆様に感じて頂ける様に日々努めております。

【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)】

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)	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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	<input type="radio"/>	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)	<input type="radio"/>	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	
			実践状況	
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	入社研修で運営理念を学びます。全職員が周知・認識し実践に向け日々努力している。	
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	月に2回地域へのボランティア活動を行っている。	
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	第2金曜日は地域の空いているスペースを借りて介護相談を行っている。 一人でも多くの方に介護について理解と小さな悩みを聞かせて頂ける場を広げている。	
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ヵ月毎に開催しており、ホーム内の報告を行っている。質疑応答では参加者から意見を頂き質の良いケアについて話し合いを行っている。	
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に取り組んでいる	不明点やホーム内の情報伝達は電話や窓口で指導を受ける様にしている。また、東大阪市介護保険事業者連絡協議会に加入し勉強会や交流会に参加し連携を図っている。	
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	常に職員間で今のケアが拘束に値しないか話し合い、入居者様の思いを尊重する事で寄り添うケアを実行している。2ユニットあるが、入居者様の行動を制限する事のない様に自由に行き来して頂き、玄関の鍵はその時の状況に応じて開けている。	

愛の家グループホーム東大阪加納(虹)

自己	外部	項目	自己評価	
			実践状況	
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	虐待や不適切なケアについて把握出来ているか全職員に定期的にチェックシートを導入し意識してもらっている。また、社内の研修の必須科目とあり勉強会を行っている。	
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	入居者様の状態に応じた制度の活用を全職員が理解出来る様に再度勉強会をおこなう。	
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	十分理解頂ける様に説明を行っている。	
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	常にご家族様から頂く声を大切に丁寧に対応させて頂ける様にコミュニケーションを図っている。会社からは毎年ご家族様へアンケートのご協力を頂き、改善するものは直ちに直に見直し実行している。	
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	毎月の会議は全職員が発言出来る様に色々な声を挙げて行く内容としている。職員アンケートが毎年行い会社に対する思いを確認し反映させている。	
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	毎年職員へのアンケートを実施し一人ひとりの意見を把握し、その都度、面談の時間を設けている。	
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	社内外の研修に参加しスキルの向上に図って頂く。また、事例研究発表会にて自身で調べ研究する発表の場を設け介護力を伸ばす機会がある。	

愛の家グループホーム東大阪加納(虹)

自己	外部	項目	自己評価	
			実践状況	
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	東大阪市の勉強会や他の事業所の集まりに参加させて頂き交流を図っている。受けた情報等を収集し今後の取組に生かしている。	
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	入居前より本人との信頼関係を保つ為に情報収集に努める。初期は不安を軽減出来る様に寄り添いを主に行い精神面を支える。他の入居者様とのコミュニケーション作りも大切に安心してできる空間作りにも努める。	
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	入居前よりご家族様の要望や思いを聞かせて頂き、信頼関係を築く。	
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	頂いた情報とは別に見えてくる情報をもとに必要なサービスを見極める。	
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	入居前の情報を把握し、常に自分ならどの様なケア受けたいか考えてみる。受けたくないケアは絶対に行わず職員との信頼関係を築ける様に努めている。	
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	家族様との信頼関係を図り何でも意見が頂ける様に、日頃より連絡させて頂ける関係作りに努めている。	
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	馴染みの場所や大切な方との繋がりが途切れる事のない様に家族様にも協力頂きながら努めている。	

愛の家グループホーム東大阪加納(虹)

自己	外部	項目	自己評価	
			実践状況	
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	お一人おひとりを尊重し、孤立感のない様にその方に合った関係作りを行っている。	
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	ご利用後も今までと同じように関係性を大切にしお便りを送らせて頂いたりする。また、ご相談にも応じている。	
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	家族様からの情報や、ご本人の何気ない会話や仕草から、観察、推測を行い希望の意向を引き出せるように努めている。	
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	今までの生活で関わりのあったか方、受けておられたサービス時の情報を収集し、また隠れていた情報がないか再度確認している。	
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	少しの変化にも気付ける様に、職員間の情報共有を徹底している。	
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	その方にあつた介護計画になる様に常に職員間で意見の交換を行い、時には家族様の意見も頂き作成している。	
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	普段の様子がわかる様に記録に残し、小さな変化も見過ごす事がない様に努めている。職員間で感じた事は共有し記録する。	

愛の家グループホーム東大阪加納(虹)

自己	外部	項目	自己評価		
			実践状況		
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	その方が受けたいサービスの提供が出来る様に職員間で情報共有を行う。今しか出来ないサービスを常に検討し取り組んでいる。		
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	入居されても今までと同じように地域との関わりを大切にしている。一人ひとりのスタイルに合わせ支援している。		
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	安心した生活が送れるようにかかりつけ医と連携を図り必要に応じた医療を受けて頂いている。 医師、薬剤師、看護師、介護職員がチームを組んで家族様にもしっかりと情報説明を行っている。		
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	看護師、職員は常に連携を図り入居者様の情報共有に努めている。早い対応を行う様に努めている。		
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。	常に医療機関との連携を図りホームの情報を伝えている。入院時は病院の相談員と連携を図り1日でも早く退院出来る様に面会し実際に確認し情報収集に努めている。		
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	入居時に説明行いご本人、ご家族の思いも聞かせて頂いている。ご本人の思いを尊重し医療との連携を図りながら支援に取り組んでいる。		
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	対応マニュアルがあり全職員が周知している。 定期的に勉強会を行い実践力を養える様に努めている。		

愛の家グループホーム東大阪加納(虹)

自己	外部	項目	自己評価		
			実践状況		
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	対応マニュアルがあり全職員が周知している。 定期的な消防訓練を行い常に災害の恐ろしさを意識し、火災は防げる様に出火原因になり得るホコリや電気コード、火の元に注意している。		
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	常に入居者様を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけと環境作り徹底している。		
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	入居者様の思いや希望を把握し、生活の中で自己決定出来る場面作りを心掛けている。		
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	その方の思いを常に尊重し会話の中で見えてくるものを直ぐに実行出来る様に努めている。		
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	変わらぬその方らしい身だしなみを常に意識し支援させて頂いている。		
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	入居者様と一緒に食事作りを行い出来ない方でもキッチンからの匂いで食事に関心を抱いて頂く。		
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	入居者様の状態の把握に努め食事内容も変更している。その方の大切な食事である為工夫を凝らし提供行なっている。		

愛の家グループホーム東大阪加納(虹)

自己	外部	項目	自己評価	
			実践状況	
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	口腔内の状態を把握しケアを行っている。必要に応じて歯科受診受け付けて頂き、清潔保持に努めている。	
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	必要に応じたオムツなのか検討し常に見直しを行っている。一人ひとりの排泄パターンを把握しタイミングを逃さない様に職員間で連携を図り支援を行っている。	
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	便秘の原因を探り、薬・食事の見直しを行い、また、運動を取り入れ快適な排便リズムに努めている。	
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	いつでも入浴出来る様に準備し入居者様の入りたいタイミングを逃さず、職員都合の対応は決して行わない。	
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	常に寝具は整理し、ゆっくり休んで頂ける様に居室内の空調管理にも行っている。	
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	服薬内容の把握に努めており無駄な薬を服用されていないか見直しを行う。	
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	一人ひとりの思いを尊重し今までの生活と変わらぬ役割と楽しみが提供できる様に職員間で情報収集し支援を行っている。	

愛の家グループホーム東大阪加納(虹)

自己	外部	項目	自己評価	
			実践状況	
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	常に希望に沿えるように支援行い、またご家族様も巻き込んで外出や自宅へ帰ったりされる。	
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	入居者様の状態に合わせた対応を行っている。買い物時にご自身で出来る自由を感じて頂き支援を行っている。	
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	自身で携帯電話を持っておられたりホームから自由にご家族様に電話さている。大切な方への手紙は職員が寄り添い支援する。	
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	皆さんが心地よく過ごして頂ける様に清潔感を保ち、香り、音楽、季節を大切にしている。	
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	共用空間でありながらも、心地よく感じて頂ける様に色々な箇所に椅子を置き、自由に過ごして頂ける工夫している。	
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	馴染の家具や大切なご家族様の写真を飾られたりご本人が一番落ち着いて過ぎて頂ける様に努めている。	
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	ホーム内は入居者様の住まいであり必要な物も揃えている。自分らしく遠慮されることなく生活出来る様に常に職員間で環境作りに努めている。	